

# **PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN SISTEM INFORMASI BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

(Studi pada kantor PPTI (Pengkajian dan Pengembangan Teknologi  
Informasi) di Unit TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi)

Universitas Brawijaya)

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menempuh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Dame P. A. P. Br. M  
NIM 0910310190



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2016**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iv
MOTTO .....	vi
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	vii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAKSI .....	xii
SUMMARY .....	xiii
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kontribusi Penelitian.....	12
E. Sistematika Pembahasan.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Administrasi Publik .....	15
1. Pengertian Administrasi.....	15
2. Pengertian Administrasi Publik .....	16
B. Paradigma Model Pelayanan Publik.....	18
1. Administrasi Publik Klasik ( <i>Old Public Administration</i> ).....	19
2. <i>New Public Management</i> .....	20
3. Pelayanan Publik Baru ( <i>New Public Service</i> ) .....	23
C. Pelayanan Publik .....	26
1. Pengertian Pelayanan .....	26
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
3. Asas Pelayanan Publik .....	30
4. Karakteristik Pelayanan Publik .....	31



5. Bentuk Layanan publik .....	33
6. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	33
7. Jenis-jenis Pelayanan Publik .....	35
8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	37
D. Manajemen Pelayanan Publik .....	38
E. <i>Electronic Government</i> .....	39
F. <i>Electronic Service</i> .....	43
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Jenis Penelitian .....	51
B. Fokus Penelitian .....	52
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	54
D. Jenis dan Sumber Data .....	54
E. Teknik Pengumpulan Data .....	55
F. Instrumen Penelitian .....	57
G. Keabsahan Data .....	58
H. Analisis Data .....	60
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
A. Profil PPTI Universitas Brawijaya .....	64
1. Sejarah PPTI Unit TIK UB .....	65
2. Visi, Misi dan Tujuan .....	67
3. Struktur Organisasi TIK UB .....	69
4. Prinsip Dasar, Maklumat dan Janji Layanan .....	79
B. Penyajian Data Fokus .....	80
1. Layanan Teknologi Informasi PPTI Unit TIK .....	80
2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pemanfaatan Layanan Teknologi Informasi .....	144
C. Analisis dan Pembahasan .....	154
1. Pemanfaatan Layanan Teknologi Informasi .....	154
2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pemanfaatan Layanan Teknologi Informasi .....	164
<b>SARAN DAN KESIMPULAN .....</b>	<b>169</b>
A. Kesimpulan .....	169

<b>B. Saran .....</b>	<b>171</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>173</b>



**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
---------------	--------------	----------------

**BAB 3**

Gambar 3. 1 Analisis Model Interaktif Miles dan Huberman (2014:20).....	61
---	----

**BAB 4**

Gambar 4. 1 OTK unit PPTI .....	69
Gambar 4. 2 Tampilan halaman utama SIAM UB.....	83
Gambar 4. 3 Tampilan kartu rencana studi menu akademik mahasiswa di SIAM	84
Gambar 4. 4 Tampilan kartu hasil studi menu akademik mahasiswa di SIAM.....	84
Gambar 4. 5 Tampilan jadwal kuliah menu akademik mahasiswa di SIAM.....	85
Gambar 4. 6 Tampilan jadwal ujian menu akademik mahasiswa di SIAM.....	85
Gambar 4. 7 Tampilan keuangan menu registrasi mahasiswa di SIAM.....	86
Gambar 4. 8 Tampilan absensi menu akademik mahasiswa di SIAM.....	86
Gambar 4. 9 Tampilan halaman utama login BAIS .....	95
Gambar 4. 10 Tampilan halaman setelah login BAIS UB.....	96
Gambar 4. 11 Tampilan menu ganti password di BAIS.....	96
Gambar 4. 12 Tampilan login halaman sertifikasi UB.....	101
Gambar 4. 13 Tampilan setelah login halaman sertifikasi.....	101
Gambar 4. 14 Tampilan halaman login email UB.....	108
Gambar 4. 15 Tampilan halaman inbox setelah login email UB .....	108
Gambar 4. 16 Tampilan halaman awal login gapura.....	110
Gambar 4. 17 Tampilan halaman setelah login gapura.....	110
Gambar 4. 18 Tampilan halaman login awal jurnal UB.....	114
Gambar 4. 19 Tampilan halaman login awal blog student.....	116
Gambar 4. 20 Tampilan halaman aktifitas pengguna blog student.....	116
Gambar 4. 21 Tampilan halaman profil pengguna blog student.....	119
Gambar 4. 22 Tampilan halaman setting pengguna blog student.....	120
Gambar 4. 23 Tampilan halaman microsoft dream spark UB.....	123
Gambar 4. 24 Tampilan form pendaftaran pengguna microsoft dreamspark UB.	125
Gambar 4. 25 Tampilan formulir persetujuan penggunaan microsoft dream spark UB.....	126
Gambar 4. 26 Bagan arus lalu lintas penggunaan jaringan internet di UB.....	129
Gambar 4. 27 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui TELKOM domestic.....	129
Gambar 4. 28 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui TELKOM Internasional.....	130
Gambar 4. 29 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui Indosat INIX .....	130



Gambar 4. 30 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui Inherent.	131
Gambar 4. 31 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui Indosat Internasional.....	131
Gambar 4. 32 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Hukum UB.....	132
Gambar 4. 33 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB.....	133
Gambar 4. 34 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Ilmu Administrasi UB.....	133
Gambar 4. 35 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Peternakan UB.....	134
Gambar 4. 36 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Pertanian UB.....	134
Gambar 4. 37 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Teknik UB.....	135
Gambar 4. 38 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan UB.....	135
Gambar 4. 39 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Fakultas Teknologi Pertanian UB.....	136
Gambar 4. 40 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan UB.....	136
Gambar 4. 41 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Ilmu Budaya UB.....	137
Gambar 4. 42 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UB.....	137
Gambar 4. 43 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Kedokteran UB.....	138
Gambar 4. 44 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Ilmu Komputer UB..	138
Gambar 4. 45 Tampilan grafik traffic monitoring Program Pascasarjana UB.....	139
Gambar 4. 46 Tampilan grafik traffic monitoring Program Vokasi UB.....	139

## MOTTO

“ SET YOUR MIND ON THINGS ABOVE,  
COLLOSIANS 3:2 ”





**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 28 Juli 2016

Jam : 12.00 - 13.00 WIB

Skrripsi Atas Nama : Dame Prilchilya Ayu Putri Boru Marpaung

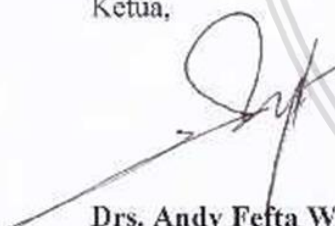
Judul : Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan  
Layanan Sistem Informasi Bagi Mahasiswa Universitas  
Brawijaya


Dan dinyatakan lulus.

Majelis Penguji,

Ketua,

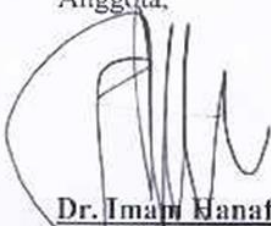
Anggota,


  
**Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D.**  
NIP. 196702171991031010

  
**Drs. Stefanus Panirengu, M.AP.**  
NIP. 195311131982121001

Anggota,

Anggota,

  
**Dr. Imam Hanafi, S.Sos., M.Si., MS.**  
NIP. 196910021998021001

  
**Nurjati Widodo, S.AP., M.AP.**  
NIP. 2012018301291001



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam meningkatkan Layanan Sistem Informasi bagi Mahasiswa Universitas Brawijaya (Studi pada Sub Unit PPTI (Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi) di Unit TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) Universitas Brawijaya

Disusun Oleh : Dame Prilchilya Ayu Putri Boru Marpaung

NIM : 0910310190

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

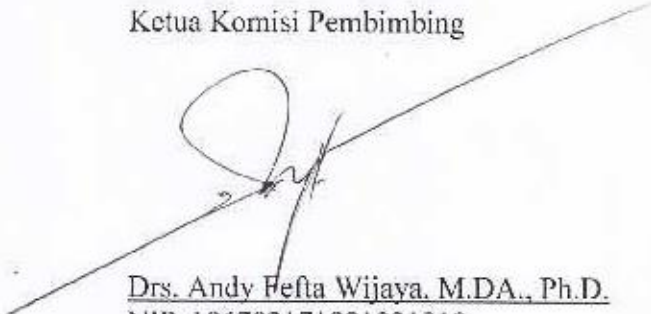


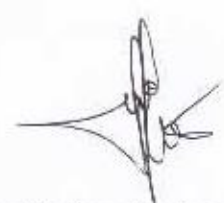
Malang, 24 Juni 2016

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing

  
Drs. Andy Fefta Wijaya, M.DA., Ph.D.  
NIP. 196702171991031010

  
Drs. Stefanus Panirengu, M.AP.  
NIP. 195311131982121001



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi yang berjudul “ **Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan bagi Mahasiswa Universitas Brawijaya** “ tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 20013, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 29 Juni 2016



Dame Marpaung  
0910310190

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang maha kuasa, yang telah melimpahkan rahmat serta kasihnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Sistem Informasi bagi Mahasiswa Universitas Brawijaya (Studi pada Kantor PPTI Unit TIK gedung Rektorat lantai 2 Universitas Brawijaya)** “.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang ditujukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Charles Marpaung dan Ibu Linda Mutiara Siboea, yang tidak pernah lelah berdoa serta memberikan dukungan moril maupun materiil kepada penulis hingga saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D., selaku Ketua Komisi Pembimbing atas dukungan dan kesabarannya dalam memberikan banyak masukan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Stefanus Panirengu, S.AP, M.AP, selaku Anggota Komisi Pembimbing atas kesabarannya dalam memberikan banyak masukan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
7. Seluruh Dosen dan tenaga Pengajar Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya yang telah berkenan membimbing dan membagi ilmu selama proses penulis menempuh gelar sarjana.
8. Achmad Basuki, ST., MMG., Ph.D. selaku Kepala Unit TIK yang telah berkenan mengizinkan penulis untuk melakukan riset.
9. Raden Arief Setyawan, ST., MT. selaku Kepala Unit PPTI yang telah berkenan mengizinkan penulis untuk melakukan riset.
10. Dr.Eng.Sofyan Arief Setyabudi, ST., M.Eng. dan Kasyful Amron, ST., M.Sc.yang telah berkenan membantu memberikan informasi yang sangat bermanfaat dalam penulisan ini.
11. Seluruh keluarga besar Unit TIK Universitas Brawijaya yang tidak pernah berhenti memberikan doa dan dukungannya kepada penulis agar dapat segera menyelesaikan skripsi ini.

12. Seluruh keluarga besar Kingdom Generation Community (KGC) Malang yang tidak pernah berhenti memberikan doa dan dukungannya kepada penulis agar dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat tersayangku Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP., yang selalu membuat tersenyum dan semangat dalam hal apapun.
14. Teman-teman 2009 seperjuangan di Grup Penyamun yang selalu memberikan semangat dan saling membantu dalam proses penyelesaian skripsi masing-masing.
15. Seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu dalam lembar ini yang telah sersedia berbagi ilmu serta memberikan motivasi dalam dunia penelitian dan penulisan kepada penulis, Terima kasih.

Demikian demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangatlah penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 19 Agustus 2016

**Penulis**

**Dame P.A.P.Br.Marpaung. 2016. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Bagi Mahasiswa Universitas Brawijaya. Pembimbing : Drs. Andi Fefta Wijaya, M.DA., Ph.D. dan Drs. Stefanus Panirengu, M.AP.**

---

### **ABSTRAKSI**

Di era global lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, *up to date* dan cepat. Pemanfaatan perkembangan teknologi di dalam bidang pendidikan salah satunya adalah dalam hal pengelolaan data dan informasi. Pengelolaan data yang berbasis komputer dinamakan Manajemen Basis Data (*Database Management*) yang memiliki kelebihan dalam hal pemutakhiran data dan akses data terutama pada tingkat akurasi dan kecepatan akses. Sedangkan dalam pengelolaan informasi mempunyai kehandalan dan kecepatan proses serta ketelitian. Seperti yang dilakukan Universitas Brawijaya sebagai Perguruan Tinggi Negeri di kota Malang yang menciptakan sebuah lembaga penunjang layanan publik berbasis teknologi informasi yaitu Sub Unit PPTI Unit TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang bertanggung jawab dalam pengkajian, pengembangan, penerapan dan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi di Universitas Brawijaya. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pemanfaatan layanan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas Brawijaya, untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan layanan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas Brawijaya.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif dan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan interview, observasi, dan dokumentasi. Dan menggunakan analisis data interaktif.

Hasil penelitian ini adalah PPTI adalah Sub Unit dari Unit TIK Universitas Brawijaya yang berwenang memberikan layanan mengenai Teknologi Informasi kepada mahasiswa. Adapun jenis-jenis layanan teknologi informasi yang diberikan PPTI kepada mahasiswa Universitas Brawijaya adalah SIAM, BAIS, Sertifikasi, Gapura, E- Journal, Email, Dream Spark dan Student Blog. Dalam memberikan layanan-layanan tersebut, PPTI Universitas Brawijaya sudah dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang mudah dan sederhana dan kecepatan layanan yang sangat baik. Dalam memberikan layanan teknologi informasi kepada mahasiswa Universitas Brawijaya, PPTI UB memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Adapun faktor pendukungnya adalah Sumber Daya Manusia yang handal ; Infrastruktur; Teknologi dan Informasi yang mengikuti perkembangan dunia, dan dan faktor penghambat PPTI UB dalam memberikan layanan informasi kepada mahasiswa adalah Keterbatasan Pengetahuan Pengguna mengenai Teknologi Informasi; Kurangnya Publikasi.

**Kata Kunci :** Layanan, Teknologi Informasi, dan Layanan bagi Mahasiswa

**Dame P.A.P.Br.Marpaung. 2016. The Utilization of Information and Technology Informasi in the Service Improvement for College Students of Universitas Brawijaya. Guidance of Lecture : Drs. Andi Fefta Wijaya, M.DA., Ph.D. dan Drs. Stefanus Panirengu, M.AP.**

---

### **SUMMARY**

Educational institution be required to give professional of services, up to date and fast responses in this global era. Utilization of technological developments in the field of education which one of them is the management of data and information. Computer-based data management called Database Management which has advantages in terms of updating data and access, especially at the level of accuracy and speed of access. Whereas in the management of information has reliability and processing speed as well as accuracy. Universitas Brawijaya as a public college in Malang city which creates a supporting institution based public services namely Sub Unit PPTI Unit TIK ( Information and Communication Technology ), responsible for the assessment, development, implementation and The aim of research to identify and analyze the utilization of information technology services for college students of Universitas Brawijaya.

This research uses descriptive and qualitative approach. data collection techniques using interview, observation and documentation as well as the use of interactive data analysis.

The results of this study are PPTI is a sub-unit of the Unit TIK Universitas Brawijaya is authorized to make on Information Technology services to college students. As for the types of information technology services provided to the college students of PPTI Universitas Brawijaya is SIAM, BAIS, Sertifikasi, Gapura, E-Journal, Email, Dream Spark and Student Blog. In providing these services, PPTI the UB already be said to be good, it can be seen from the procedure it has easy and simple service also the speed of service was excellent. In providing information technology services to the students of Universitas Brawijaya, PPTI have supporting factors and obstacles in its implementation. The supporting factor is the human resources that are reliable; Infrastructure; Technology and information that follows the development of the world, and inhibiting factors PPTI UB in providing information services to students is a limitation of the User Knowledge on Information Technology; Lack of publication.

**Keywords :** Services, Information and Technology, College Students Services



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Mengikuti pesatnya perkembangan jaman termasuk teknologi komputer dan informasi, maka kebutuhan manusia semakin bertambah dan sangatlah beragam. Pesatnya perkembangan informasi di era globalisasi menyebabkan sektor publik dituntut untuk mengikutinya. Ketersediaan informasi yang akurat, tepat waktu, relevansi dan kemudahan untuk memperolehnya menjadi salah satu faktor andalan bagi sektor publik agar tetap unggul dalam menjalankan pekerjaannya. Informasi sangat berpengaruh dalam segala jenis sektor publik maupun sektor swasta, tanpa informasi yang terstruktur dan akurat maka sebuah organisasi tak akan berjalan dengan baik. Sehingga organisasi dituntut untuk menggunakan kemajuan teknologi informasi yang dapat mendukung kinerja secara maksimal. Selain untuk dapat mendukung informasi hal lain yang diperlukan oleh organisasi adalah komunikasi. Komunikasi merupakan proses interaksi untuk berhubungan dari satu pihak ke pihak lainnya, yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana dimulai dengan sejumlah ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi sebetulnya pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak visual, kode suara, atau kode tulisan. Suatu organisasi yang terdiri dari sekumpulan manusia, komunikasi sangat diperlukan karena dengan berkomunikasi seseorang dapat menerima atau memberikan informasi kepada orang lain. Komunikasi dengan kata lain dapat dilakukan dengan memberikan informasi, menerima informasi atau terjadi pertukaran informasi.

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini memberikan pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Orang berlomba-lomba untuk mendapatkan informasi secepat mungkin. Sebagai upaya memenuhi kebutuhan akan informasi tersebut maka dibutuhkan alat bantu yang berkecepatan tinggi dan sangat akurat dalam memproses data tersebut. Perkembangan sistem informasi dewasa ini telah semakin mempermudah para pengambil keputusan dalam menerima informasi, menginterpretasikan informasi, menyeleksi informasi, menterjemahkan informasi, memproses suatu informasi, dan menyampaikan informasi itu kembali. Bahkan perkembangan sistem informasi menjadi bagian yang mutlak diperlukan dalam organisasi apapun seiring dengan semakin kompleks lingkungan internal dan eksternal organisasi. Adanya teknologi informasi yang selalu mengiringi perkembangan sistem informasi dapat dipastikan akan menambah kemudahan dalam proses pengambilan keputusan dalam lingkungan yang semakin kompleks tersebut.

Pada dasarnya teknologi informasi adalah bidang-bidang teknologi yang berhubungan dengan penyediaan dan penyebaran informasi. Saat ini produk teknologi informasi berkembang begitu pesat, sehingga berbagai macam aplikasi sistem informasi memungkinkan pemrosesan data dengan cepat. Untuk dapat melihat suatu perkembangan teknologi yang sangat cepat dapat dilihat dari beberapa indikator sederhana yaitu semakin berkembangnya perangkat-perangkat yang memudahkan dan membantu pengguna atau *user* untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang dihadapi. Indikator lain adalah semakin banyaknya lingkup bidang yang dapat memanfaatkan perkembangan teknologi ini seperti di bidang



kesehatan, teknik, perbankan, ilmu pengetahuan, dan bidang pendidikan. Perangkat-perangkat teknologi tersebut terdiri dari dua yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*).

Pemanfaatan perkembangan teknologi di dalam bidang pendidikan salah satunya adalah dalam hal pengelolaan data dan informasi. Pengelolaan data yang berbasis komputer dinamakan Manajemen Basis Data (*Database Management*) yang memiliki kelebihan dalam hal pemutakhiran data dan akses data terutama pada tingkat akurasi dan kecepatan akses. Sedangkan dalam pengelolaan informasi mempunyai kehandalan dan kecepatan proses serta ketelitian. Komputer merupakan alat bantu yang dapat diandalkan oleh karena keunggulannya yaitu tidak hanya dalam kecepatan melainkan juga keakuratan untuk melakukan pemrosesan data dalam jumlah besar.

Saat ini komputer telah dijadikan teknologi pokok dalam pengolahan dan penyajian informasi. Teknologi perangkat keras komputer berkembang dengan kecepatan yang makin tinggi. Beberapa tahun saja perangkat keras komputer cenderung telah kadaluwarsa. Perkembangan ini memungkinkan berbagai aplikasi yang tidak mungkin sebelumnya. Perkembangan ini juga ditunjang dengan perkembangan teknik - teknik perangkat lunak. Pembuatan program aplikasi akan menjadi jauh lebih mudah dan cepat. Hal ini akan makin memperluas pemanfaatan komputer dalam masyarakat.

Adanya komputer sebagai alat bantu atau media dalam proses pengaksesan data dan sistem informasi maka dapat lebih mempermudah proses pengolahan data menjadi lebih sistematis karena informasi yang begitu banyak tidak mungkin ditampung

oleh daya ingat manajemen. Diperlukan cara membuat suatu sistem informasi yang akan mendukung dalam pembuatan keputusan dan melakukan pengendalian terhadap jalannya organisasi. Suatu sistem informasi merupakan kumpulan-kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain, membentuk satu kesatuan, mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi, (Oetomo, 2002 : 11). Secara prinsip peranan sebuah informasi berbeda dari suatu organisasi ke organisasi lain dilihat dari dua hal yakni pertama, seberapa besar ketergantungan sebuah organisasi terhadap keberadaan Teknologi Informasi dalam penciptaan produk, dan yang kedua, tergantung seberapa besar perkembangan Teknologi Informasi dapat menciptakan atau meningkatkan kualitas kinerja dalam suatu institusi atau organisasi.

Struktur organisasi sebagian besar sektor publik, memasukkan satu unit yang bertanggung jawab atas banyak kegiatan yang berhubungan dengan sumber Daya Manusia yang dinamakan Sumber Daya Manusia yang mengakui bahwa personel sebagai sumber daya yang berharga, (Handoko, 1997 : 237). Tiap organisasi memiliki suatu sistem untuk mengumpulkan data yang menjelaskan Sumber Daya Manusia. Mengubah data tersebut menjadi informasi dan melaporkan informasi itu kepada pemakai (*user*). Sistem ini dinamakan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (*Human Resource Information Sistem*), yang merupakan suatu prosedur sistematis pengumpulan, penyimpanan, pemeliharaan, perolehan kembali dan validasi berbagai data tertentu yang dibutuhkan oleh suatu organisasi tentang sumber daya manusia, kegiatan-kegiatan personalia dan karakteristik satuan kerja. Sistem informasi Sumber Daya Manusia mempengaruhi kegiatan personalia

terutama terhadap kemampuan organisasi/institusi untuk memperoleh, menyimpan, memelihara dan menggunakan informasi personalia yang merupakan faktor- faktor penting Manajemen Sumber Daya Manusia.

Di era global lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, *up to date* dan cepat. Selain itu, manajemen pemasaran yang tepat dan menarik juga sangat berpengaruh terhadap citra lembaga pendidikan di mata masyarakat. Seperti yang dilakukan Universitas Brawijaya sebagai Perguruan Tinggi Negeri di kota Malang yang menciptakan sebuah lembaga penunjang layanan publik berbasis teknologi informasi yaitu unit TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang bertanggung jawab dalam pengkajian, pengembangan, penerapan dan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi di Universitas Brawijaya.

Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan unit yang bertanggung jawab dalam pengkajian dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi Universitas Brawijaya serta melakukan pengelolaan dan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi Universitas Brawijaya sebagai salah satu universitas negeri di Indonesia sudah sejak beberapa tahun terakhir ini melakukan implementasi dan adaptasi teknologi informasi dan komunikasi. Berawal dari Unit Pelayanan Teknis Pusat Komputer, kemudian berkembang dengan hadirnya Unit Pengkajian dan Penerapan Teknologi Informasi (UPPTI) dan Unit Pelayanan Teknis Pusat Pengembangan E- learning (PPE), prasarana jaringan komputer yang cukup memadai telah terpasang. Hubungan ke jaringan internet, dan layanan berbasis web seperti website dan email juga telah tersedia. Dengan sumber daya

manusia teknologi informasi dan komunikasi yang dimiliki lembaga-lembaga di atas, berbagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi juga dikembangkan, diimplementasikan, dan telah digunakan. Selain itu keberhasilan Universitas Brawijaya dalam menjalin berbagai kerja sama dengan pihak asing dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi juga telah memberikan dampak positif bagi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Universitas Brawijaya dan juga membuat “pamor” Universitas Brawijaya dikenal sebagai salah satu perguruan tinggi dengan riset teknologi informasi dan komunikasi yang terkemuka.

Penyelenggaraan sistem manajemen berbasis TIK didukung oleh dua Unit Pelaksana Teknis (UPT) yaitu Pusat Komputer (PUSKOM (PUSAT KOMPUTER) dan Unit Pengkajian dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI). Keduanya berada di bawah koordinasi Direktur TIK. Dasar yuridis pendirian UPT Pusat Komputer dan PPTI adalah Keputusan Rektor UB Nomor: 009/SK/2001 tentang pendirian Pusat Komputer dan PPTI sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang komputer dan sistem informasi. Pusat Komputer dan PPTI mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sistem komputer dan layanan informasi. Sebagai upaya melaksanakan tugas tersebut, Pusat Komputer dan Sistem Informasi menyelenggarakan fungsi pelaksanaan dan layanan operasionalisasi sistem informasi, pengembangan sistem dan program komputer, serta layanan informasi.

Di dalam kegiatannya, fungsi UPT Pusat Komputer dan PPTI dimaksudkan untuk mendukung kegiatan administrasi dan akademik dengan mengembangkan sistem informasi terpusat. Sistem informasi terpusat ini data administrasi dan akademik akan terintegrasi secara menyeluruh dengan memanfaatkan jaringan komputer

(*Wide Area Network*) yang memudahkan layanan akses bagi seluruh civitas akademika UB baik di dalam lingkungan kampus maupun di luar kampus. Dengan sistem informasi akademik terpusat yang memanfaatkan teknologi komputer ini pula, Pusat Komputer dan PPTI UB Malang diharapkan mampu menghasilkan informasi dalam waktu yang singkat, mempermudah pekerjaan rutin. Fasilitas komputer di UPT Pusat Komputer dan PPTI selain digunakan untuk mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi, juga dipergunakan oleh UB untuk melaksanakan sasaran utama program pembinaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. TIK dirancang untuk peningkatan kualitas layanan operasional manajemen khususnya untuk aspek perencanaan dan pengambilan keputusan.

Pengembangan database untuk mendukung Sistem Informasi Manajemen (SIM) terintegrasi secara keseluruhan diharapkan mampu memberikan dukungan dalam kegiatan operasional staf maupun manajerial pimpinan. Rancangan pengembangan sistem database yang bersifat menyeluruh dan dinamis untuk tujuan mengatasi keberagaman data dan sistem. *Interface* pengguna sebagai bagian dari SIM (Sistem Informasi manajemen) dikembangkan paralel dengan pengembangan database. *Interface software* (perangkat lunak) yang berguna untuk menghubungkan keberagaman data disusun untuk menjembatani struktur data yang sekarang ada dengan struktur data yang baru jika terdapat perbedaan diantara keduanya. Sistem database yang penyebarannya tersentralisasi akan dibuat untuk memenuhi kebutuhan yang beragam antar fakultas di lingkungan Universitas. Rancangan

sistem dan implementasi yang sesuai meliputi lalu lintas jaringan dan keamanan data akan dihitung selama proses pengembangan.

Unit TIK mengikuti aturan Badan Layanan Umum (BLU) sesuai dengan aturan Universitas Brawijaya yang disetujui melalui Rapat Pleno Senat pada 17 Maret 2008, menetapkan untuk membuat usulan menjadi Badan Layanan Umum (BLU) yang telah memiliki dasar hukum yang lebih jelas. Pada dasarnya, usulan ini merupakan upaya UB memperoleh status hukum sebagai Badan yang lebih otonom khususnya dalam pengelolaan keuangannya. Aktivitas teknologi informasi dan komunikasi Universitas Brawijaya berada dalam satu koordinasi unit TIK yang dipimpin seorang Kepala yang bertanggung jawab langsung kepada Rektor Universitas Brawijaya. Unit ini terdiri dari tiga sub unit, yaitu:

- a. Sub Unit Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)
- b. Sub Unit Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
- c. Sub Unit Kerjasama Teknologi Informasi dan Komunikasi (KTIK)

Penulis berkesempatan untuk melakukan pra riset di sub unit PPTI yang berlokasi di Gedung Rektorat Lama Lantai 2 Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Malang. PPTI (Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi) terbentuk dengan SK Rektor No 009/SK/2001 pada tanggal 6 Februari 2001. Unit kerja yang pada saat ini dipimpin oleh Bapak Raden Arief Setyawan, ST., MT. ini diberi kepercayaan untuk dapat mandiri dalam sistem operasionalnya. PPTI diberi kepercayaan dalam penyedia layanan jasa yang berupa teknologi informasi khususnya internet.



Tidak bisa dipungkiri bahwa internet telah menjadi kebutuhan penting dalam sebuah lembaga pendidikan seperti Universitas Brawijaya. Penggunaan internet dapat mempermudah komunikasi dan edukasi karena dilakukan secara cepat dan menjangkau ke semua daerah termasuk luar negeri. Informasi yang dibutuhkan mahasiswa, dosen atau karyawan dapat diakses secara mudah, dan hubungan Universitas Brawijaya dengan Universitas atau Lembaga dan Unit lain juga bisa terjalin dengan baik dan cepat. Maka dari itu PPTI (Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi) sebagai unit kerja dibidang teknologi informasi memiliki peran aktif dalam pelayanan publik baik untuk dosen, karyawan maupun mahasiswa di Universitas Brawijaya.

Pada unit TIK, khususnya PPTI saat ini sedang menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang sesuai dengan standar ISO 9001 : 2008. Penerapan SMM ISO 9001 : 2008 ini diharapkan Unit TIK UB akan dapat memberikan layanan terbaik di bidang teknologi informasi kepada semua pengguna(user) dalam rangka mewujudkan visi misi universitas secara berkelanjutan. Namun terkadang beberapa user pengguna tidak puas akan layanan yang diberikan baik dalam hal aplikasi maupun jaringan. Beberapa user (pengguna) tersebut adalah dosen, karyawan, dan mahasiswa Universitas Brawijaya, hal- hal yang sering dikeluhkan adalah mengenai kesulitan mendapatkan akses internet, kelambatan koneksi internet ketika banyak pengguna yang menggunakan wireless di suatu tempat dalam lingkungan Universitas Brawijaya, koneksi internet tidak dapat digunakan ketika mati listrik/ tersambar petir/ perbaikan jalan, dan kesulitan mengakses program layanan yang disediakan oleh pihak PPTI kepada civitas akademik. Meskipun



demikian PPTI juga berusaha melakukan peningkatan mutu dan menciptakan layanan berkualitas sesuai keinginan user (pengguna) untuk memelihara kepercayaan baik dalam hal pelayanan secara langsung *face to face* (tatap muka), telepon, *social media* (media sosial) dan pengembangan aplikasi yang ada.

PPTI juga menerapkan pelayanan prima dalam layanannya, termasuk semua yang dilakukan PPTI dalam bentuk layanan baik dalam hal aplikasi dan jaringan. Saleh Muwafik, (2010 : 64) mengatakan Pelayanan prima merupakan tindakan yang dilakukan kepada pengguna dengan memberikan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dengan cara yang mereka inginkan, pelayanan juga harus meningkatkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pengguna agar mereka selalu loyal kepada lembaga. Pelayanan prima merupakan bagian dari sistem manajemen lembaga yang harus diterapkan karena hal ini merupakan kunci sukses suatu lembaga/ organisasi.

PPTI selain menerapkan pelayanan prima juga memberikan pelayanan elektronik (*Electronic Service*). Menurut Rowley, 2006 (dalam Indrajit, 2002 : 23) layanan elektronik di definisikan sebagai “ perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi ”. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan yaitu teknologi.

PPTI sebelumnya hanya memberikan pelayanan elektronik (*E-service*) melalui tatap muka dan via telepon saja, namun semakin meningkatnya kebutuhan, kecepatan dan ketepatan akan informasi membuat PPTI semakin meningkatkan

pelayanannya baik dalam program aplikasi dan *database* serta jaringan yang lebih luas dan cepat sehingga mahasiswa bisa mengakses dimanapun di dalam lingkungan Universitas Brawijaya. Selain itu PPTI saat ini memberikan pelayanan dan menerima keluhan melalui tatap muka, via telepon, *e-mail*, *e-complaint*, *yahoo messenger*, jejaring sosial (*twitter*, *facebook*) dari Dosen, Karyawan, Mahasiswa Universitas Brawijaya. Sehingga dengan semakin banyaknya akses layanan terhadap penanganan keluhan yang ada diharapkan dapat semakin meningkatkan layanan, program, aplikasi dan jaringan yang ada di Universitas Brawijaya.

Berdasarkan latar belakang yang sebagaimana telah diuraikan oleh peneliti tersebut maka penelitian ini diberi judul **“Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Sistem Informasi Bagi Mahasiswa Universitas Brawijaya ( survei pada kantor PPTI Unit TIK Universitas Brawijaya) “**. Yang nantinya peneliti akan melakukan wawancara kepada user pengguna yang merupakan mahasiswa universitas brawijaya serta penyedia layanan yakni pihak dari PPTI itu sendiri.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pemanfaatan layanan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas Brawijaya?
2. Apa sajakah Faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan layanan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas Brawijaya?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh PPTI kepada *user* (pengguna) yang merupakan mahasiswa.
2. Untuk menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh PPTI kepada *user* (pengguna) yang merupakan mahasiswa.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung pemanfaatan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas Brawijaya yang dilakukan PPTI yang dilakukan oleh PPTI.

### D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi beberapa pihak antara lain :

#### 1. Praktis

Bagi organisasi terkait yaitu memberi masukan dan bahan pertimbangan sebagai pedoman untuk menyusun dan menetapkan manual prosedur bagi masing-masing divisi untuk meningkatkan kualitas layanannya

#### 2. Akademis

- a. Bagi peneliti yakni memperluas wawasan pemikiran dan menerapkan pengetahuan yang telah didapat selama menempung pendidikan di bangku kuliah dan dijadikan perbandingan mengenai apa yang didapat selama kuliah dengan apa yang terjadi di lapangan.
- b. Bagi pembaca, yakni sebagai bahan pertimbangan, bahan kontribusi, referensi dan sumber informasi sehingga pembaca yang akan

melakukan penelitian mengenai layanan teknologi dan informasi dapat lebih dilengkapi .

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Dalam penyusunan ini, pokok yang dituangkan secara sistematis terdiri atas V (lima) bab dimana antara bab yang satu dengan yang lainnya saling berhubungan dan menyangkut masalah pemanfaatan layanan teknologi informasi bagi mahasiswa di Universitas Brawijaya, survei pada kantor PPTI (Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi) di unit TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) Universitas Brawijaya. Untuk mempermudah dalam pemahaman tulisan ini, maka sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasannya.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang beberapa teori yang digunakan dan berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian yang nantinya akan digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian yang dipakai, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis, dan keabsahan data yang digunakan.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan hasil penelitian yang diperoleh dan terdiri dari gambaran umum organisasi yang menjadi lokasi penelitian dan data fokus penelitian serta analisis dan interpretasi terhadap data yang diperoleh.

### BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari peneliti terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik dimana dalam hal ini yang diselenggarakan oleh *Local Government* (Pemerintah Daerah) yang diterima oleh warga pengguna maupun oleh masyarakat secara luas. Berbeda dengan produk layanan berupa barang, produk layanan berupa jasa tidak mudah untuk dinilai kualitasnya. Meskipun demikian, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dirasakan, misalnya dapat dinilai dalam hal kecepatan dan biaya. Menurut perspektif teoritis, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi tradisional (*Old Public Administration*) ke model manajemen publik baru (*New Public Management*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*New public Service*).

#### **A. Administrasi Publik**

##### **1. Pengertian Administrasi**

Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Administrasi juga meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pembangunan dan kepemimpinan) dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksanaanya.

Menurut Siagian (1994:3), administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk

mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam mekanisme kerjanya diperlukan partisipasi *stakeholders* pembangunan, sumber daya manusia penyelenggara yang berkualitas dan dalam dukungan administrasi diperlukan dukungan tata laksana, sarana-prasarana, anggaran, sistem informasi yang sesuai sehingga penyelenggaraan Negara yang demokratis sesuai dengan tujuan yang dituliskan di pembukaan undang-undang dapat dicapai secara bertahap. Berdasarkan uraian tersebut dan definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerjasama dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan.

## 2. Pengertian Administrasi Publik

Pasolong, (2007 : 7 ) Administrasi publik menurut Chander dan Plano adalah:

Proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *publik affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Di dalam pernyataannya terdapat variasi persepsi tentang administrasi publik. Administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manajerial tetapi juga persoalan politik. Akan tetapi hal ini justru menunjukkan bahwa administrasi publik itu terus mengalami perkembangan dan justru sulit dipisahkan dari dunia politik. Istilah administrasi publik juga seringkali diganti oleh para ahli ilmu politik dengan birokrasi. Variasi istilah ini lebih populer karena lebih mudah dipahami dan diamati secara nyata oleh orang awam daripada istilah administrasi publik.



Hakikat administrasi Negara tidak bisa lepas dari konsep administrasi itu sendiri. Terdapat beragam definisi administrasi diantaranya yang dikemukakan oleh The Liang Gie (dalam Sjamsuddin, 2008 : 9), bahwa administrasi merupakan segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan definisi tersebut, maka administrasi publik dapat dimaknai sebagai bagian dari administrasi yang memusatkan perhatiannya pada bidang-bidang yang bersifat publik.

Nicholas Henry (dalam Sjamsuddin, 2008 : 116) mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Sedangkan administrasi publik menurut Herbert A. Simon (dalam Sjamsuddin, 2008 : 117) adalah kegiatan dari sekelompok manusia dalam mengadakan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Sehingga dapat diambil garis besar bahwa administrasi publik adalah rangkaian usaha sekelompok manusia dalam lingkungan pemerintahan untuk mencapai tujuan tertentu dengan memusatkan perhatian pada bidang-bidang yang bersifat publik yang berperan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan Negara, mulai dari pengelolaan kebijakan sampai dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sjamsuddin, (2008 : 120) Administrasi publik memiliki beberapa faktor diantaranya adalah : tujuan, motif, sifat pelayanan, wilayah yuridiksi, sumber kekuasaan, orientasi, kebijakan, modal, proses dan cara kerja, kepegawaian, serta otoritas

- a) Tujuan administrasi publik : meningkatkan kesejahteraan publik atau masyarakat dalam suatu Negara atau daerah.
- b) Motif administrasi publik : pemberian pelayanan (*service*) secara luas dan sebaik-baiknya kepada masyarakat.
- c) Sifat pelayanan administrasi publik : memberikan pelayanan yang merata kepada seluruh masyarakat.
- d) Wilayah yuridiksi : administrasi publik memiliki wilayah kekuasaan dalam batas wilayah Negara atau daerah yang telah ditentukan melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e) Sumber kekuasaan administrasi publik : diperoleh dari rakyat yang berdaulat baik secara langsung maupun dari perwakilan dalam menjalankannya.
- f) Orientasi kebijakan administrasi publik : berorientasi pada peningkatan partisipasi semua golongan masyarakat agar menjadi warga Negara yang baik dan bertanggung jawab.
- g) Cara kerja administrasi publik : cara kerja yang ketat karena diatur oleh rangkaian peraturan perundang-undangan yang kaku dan legal, sehingga terkesan lamban.
- h) Proses dan cara kerja administrasi publik : lebih mengutamakan prosedur yang berdasarkan perundang-undangan dan bersifat birokratik, pendekatan legalistic.
- i) Status kepegawaian : dalam administrasi publik, status kepegawaiannya adalah pegawai negeri dengan sistem perekrutan, penerimaan, pengangkatan, promosi, penggajian, dan pemberhentian yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang tidak mudah menerima dan memberhentikan pegawai.
- j) Otoritas : jangkauan otoritas dalam administrasi publik yaitu dapat mengatur dan memerintah semua orang yang ada dalam wilayah kekuasaan Negara dan daerah.

Dari beberapa faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor dalam administrasi publik mengutamakan usaha penyelenggaraan Negara yang berorientasi pada masyarakat luas (publik), bersifat birokratik, dan berpedoman pada perundang-undangan sebagai dasar implementasi kegiatan pemerintahan.

## **B. Paradigma Model Pelayanan Publik**

Seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat, model pelayanan publik mengalami perubahan atau pergeseran yaitu dari Administrasi Publik Tradisional (*Old Public Administration*) menjadi ke model Manajemen

Publik yang Baru (*New Public Management*) dan kemudian menuju model Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*).

### 1. Administrasi Publik Klasik (*Old Public Administration*)

Karakteristik Administrasi Publik Tradisional (*Old Public Administration*) diuraikan oleh Denhardt dan Denhardt (2007 : 11) adalah :

1. Fokus utama adalah bagaimana agar dapat menyediakan pelayanan publik melalui organisasi atau badan resmi pemerintah.
2. Kebijakan publik dan administrasi publik dipahami sebagai penataan dan implementasi kebijakan yang berfokus pada satu cara terbaik
3. Administrator publik memainkan peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintahan, tugas mereka hanyalah bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan publik.
4. Pelayanan publik harus diselenggarakan oleh administrasi yang bertanggungjawab kepada pejabat politik (*Elected Officials*) dan dengan diskresi terbatas.
5. Administrator (birokrat) bertanggungjawab kepada pimpinan pejabat politik (*Elected Political Leaders*) yang telah terpilih secara demokratis.
6. Program-program publik dilaksanakan melalui organisasi yang hierarkis dengan kontrol yang ketat oleh pimpinan organisasi.
7. Nilai pokok yang dikejar oleh organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
8. Organisasi publik melaksanakan sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dibatasi.
9. Peranan administrator publik adalah melaksanakan prinsip-prinsip *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* dan *Budgeting*.

Dalam model klasik, tugas kunci dari pemerintah menurut Stoker (2004 : 20) adalah menyampaikan sejumlah pelayanan publik, seperti membangun dengan lebih baik sekolah, rumah, saluran pembuangan serta menyediakan kesejahteraan yang dapat diserahkan kepada aparat pemerintah dan politisi. Dalam menyediakan pelayanan yang demikian, Administrasi Publik (*Public Administration*)

menunjukkan dominasinya sebagai pemain utama dan membiayainya dari hasil pemungutan pajak dan penggunaan dana-dana pemerintah lainnya. Karenanya menurut Stoker, dominasi yang demikian dapat terjadi kesenjangan sumber daya dan kapasitas dari administrasi publik yang menyebabkan institusi administrasi publik menjadi tidak efektif. Hal ini yang kemudian menjadi salah satu kritik terhadap administrasi publik model klasik atau *Old Public Administration* (OPA).

## **2. New Public Management**

New Public Management (NPM) adalah paradigma baru dalam manajemen sektor publik. Dan pertama kali berkembang ditahun 1980, khususnya di New Zeland, Australia, Inggris dan Amerika sebagai akibat dari munculnya krisis negara kesejahteraan (welfare state). Osborne & Gaebler, 2003 (dalam Andy Fefta, 2014 : 9) Inti dari New Public Management adalah bagaimana menjalankan roda pemerintahan layaknya menjalankan sebuah perusahaan atau “run government like a bussiness”.

Penerapan paradigma New Public Management di Amerika Serikat populer dengan pemerintahan wirausaha (Entrepreneurial Government) yang dirancang oleh David Osborne dan Ted Gaebler. Osborne dan Gaebler dalam bukunya : *Reinventing Government* menawarkan prinsip pemerintahan yang berijwa wirausaha, yang menginjeksikan semangat sektor bisnis kedalam sektor publik yaitu Osborne & Gaebler, 2003 (dalam Andy fefta, 2014 : 9) :

1. Pemerintahan katalis; pemerintahan yang mengarahkan bukan mengayuh.
2. Pemerintahan milik masyarakat; pemerintahan yang memberdayakan bukan melayani.

3. Pemerintahan kompetitif; pemerintahan yang menginjeksikan semangat kompetisi dalam pelayanan publik.
4. Pemerintahan yang digerakkan oleh misi; pemerintahan yang mampu merubah orientasi dari pemerintahan yang digerakkan oleh aturan.
5. Pemerintahan yang berorientasi hasil; pemerintahan yang membiayai hasil bukan output
6. Pemerintahan yang berorientasi user; pemerintahan yang memnuhi kebutuhan user bukan birokrasi.
7. Pemerintahan wirausaha; pemerintahan yang menghasilkan profit dan bukan menghabiskan.
8. Pemerintahan antisipatif; pemerintahan yang berorientasi pencegahan dan bukan penyembuhan.
9. Pemerintahan desentralisasi; merubah pemerintahan yang digerakkan oleh hierarki menjadi pemerintahan partisipatif dan kerjasama tim.
10. Pemerintahan yang berorientasi pasar; pemerintahan yang mendorong perubahan melalui pasar.

Beberapa pihak berpendapat bahwa NPM (*New Public Management*) tidak tepat diterapkan untuk negara-negara berkembang, karena dalam implementasinya mereka mengalami kesulitan, akibat adanya kecenderungan birokrasi yang masih sulit dihilangkan. Pengadopsian model NPM (*New Public Management*) yang dilakukan oleh negara berkembang ini apakah memang benar-benar menjadikan lebih baik ataukah hanya sekedar perubahan luarnya saja. Kita perlu melihat sejauh mana efektifitas penerapan NPM (*New Public Management*) di negara-negara berkembang pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya. Selain itu, beberapa hal yang menandakan karaktersistik NPM (*New Public Management*) menurut Christopher Hood (1991 : 46) :

1. Manajemen profesional di sektor publik
2. Penekanan terhadap pengendalian keluaran dan masukan (*output dan outcome*).
3. Pemecahan unit-unit kerja di sektor publik.
4. Menciptakan persaingan di sektor publik.



5. Mengadopsi gaya manajemen sektor bisnis ke sektor publik.
6. Disiplin dan penghematan penggunaan sumber daya.

Perspektif NPM (*New Public Management*) dengan demikian tidak saja berusaha untuk memperbaiki kelemahan dan kekakuan administrasi publik, sebagaimana digagas oleh perspektif OPA (*Old Public Administration*), tetapi lebih dari itu perspektif ini juga mengembangkan teknik- teknik baru dalam administrasi publik yang lebih real dan kongkrit, serta penajaman nilai-nilai dasar administrasi publik pada produktivitas, rasionalitas, efisiensi. Implikasinya adalah bahwa semua pelayanan administrasi publik dilakukan dengan transparan, terbuka, berorientasi pada pengguna (warga negara), antisipatif, dan dengan standar (waktu, biaya, jumlah, maupun mutu) yang jelas, sehingga potensi terjadinya korupsi birokrasi dapat diantisipasi dan dicegah.

Pada perkembangan berikutnya, ternyata para pakar administrasi publik masih belum puas dengan gagasan yang dilontarkan oleh perspektif NPM (*New Public Management*). Dalam bukunya, Osborne & Gaebler, 2003 (dalam Andy Fefta, 2014 : 9) mengibaratkan pemerintah layaknya sebuah kapal. Menurut Osborne & Gaebler peran pemerintah dalam kapal itu hanya mengarahkan (*Steering*) dan bukan mengayuh (*Rowing*). Ini diartikan bahwa pemerintah tidak secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat (*Rowing*), tetapi hanya mengarahkan (*Steering*).

Pemerintah hanya mengurus masalah-masalah yang bersifat manajerial dan menyerahkan hal-hal teknis kepada organisasi privat atau masyarakat sipil. Hal inilah yang kemudian ditentang keras oleh Denhardt dan Denhardt, 2007: 24 (dalam Andy Fefta, 2014 : 10), menurut mereka



“pemerintah sebagai pemilik kapal sudah selayaknya memberdayakan dan melayani (*Serving*) warga negara (*Citizen*), karena merekalah warga pemilik “kapal” sesungguhnya, bukan hanya mengarahkan, karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik”.

### 3. Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*)

Perspektif NPS (*New Public Service*) mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Perspektif NPS (*New Public Service*) menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat.

Dalam menjalankan tugas tersebut, administrator publik menyadari adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilakukan tidak saja karena untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik tetapi juga sesuai dengan nilai - nilai

demokrasi. Dengan demikian, pekerjaan administrator publik tidak lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi pelayanan kepada masyarakat.

Secara ringkas, perspektif NPS (*New Public Service*) dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dilontarkan oleh Denhardt & Denhardt, 2007: 42 (dalam Andy Fefta, 2014 : 11) Prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. *Serve citizens, not customers.* Layani masyarakat bukan pelanggan Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pengguna tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaboratoriumorasi dengan dan diantara warga negara.
2. *Seek the Publik Interest.* Mengutamakan kepentingan publik Administrator publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.
3. *Value citizenship over entrepreneurship.* Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri.
4. *Think strategically, act democratically.* Kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratoriumoratif.
5. *Recognize that accountability is not simple.* Dalam perspektif ini abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu, abdi masyarakat juga harus mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.
6. *Serve rather than steer.* Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama dalam membantu warga negara mengemukakan kepentingan bersama dan memenuhinya daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.
7. *Value people not just productivity.* Nilai dari orang, bukan hanya produktivitas. Organisasi publik dan jaringannya berpartisipasi agar sukses dalam jangka panjang untuk menjalankan

pemerintahan melalui kolaborasi dan kepemimpinan berdasarkan penghormatan terhadap seluruh masyarakat.

Menyimak prinsip-prinsip *New Public Service* diatas bisa disimpulkan bahwa pada intinya Derrhard dan Derrhard ingin memunculkan ide-ide yang melawan model arus utama dalam teori administrasi publik yang sangat pro-pasar. Perspektif NPS (*New Public Service*) membawa angin perubahan dalam administrasi publik. Perubahan ini pada dasarnya menyangkut perubahan dalam cara memandang masyarakat dalam proses pemerintahan, perubahan dalam memandang apa yang dimaksud dengan kepentingan masyarakat, perubahan dalam cara bagaimana kepentingan tersebut diselenggarakan, dan perubahan dalam bagaimana administrator publik menjalankan tugas memenuhi kepentingan publik. Perspektif ini mengedepankan posisi masyarakat sebagai warga negara dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan.

Perspektif ini membawa upaya demokratisasi administrasi publik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi administrator publik sekaligus sebagai fasilitator bagi perumusan kepentingan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Perspektif ini juga mengakui bahkan menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai jenjang pemerintahan termasuk daerah. Dalam penyelenggaraan pemerintahan lokal, partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam perspektif NPS (*New Public Service*), yang merupakan perspektif baru dalam administrasi publik.

## C. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “ *service* ” A.S. Moenir (2002 : 26) mendefinisikan “ pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. ” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir (2002 : 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

### 2. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “ pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain ”. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian yang memiliki variasi arti dalam

bahasa Indonesia yaitu umum, masyarakat dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *publik offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum) *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum).

Menurut Kurniawan (2005 : 4), “ pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan”. Pelayanan publik merupakan kegiatan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Mahmudi (2005 : 213) mengatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENEGPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berisikan prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan
  - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c) Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan memiliki kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana prasarana  
Tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telemunikasi dan informatika (Telematika).
- h) Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan  
Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Sedangkan menurut Nurdjaman (2004:72), Prinsip-prinsip pokok pelayanan publik ialah:

- a. Kesederhanaan pelayanan, prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan tersebut.
- b. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan, prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - Prosedur/tatacara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.



- Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
  - Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
  - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan dalam pelayanan, prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan dalam pelayanan, prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi dalam pelayanan, prinsip ini mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tepat memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis dalam pelayanan, prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar.
- g. Keadilan yang merata dalam pelayanan, prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan waktu dalam pelayanan, prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Berdasarkan beberapa teori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tata cara yang ditetapkan, pelayanan publik bisa juga diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

### 3. Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada publik, instansi atau organisasi penyedia layanan harus memperhatikan beberapa asas pelayanan publik menurut Keputusan pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 :

- a. Transparansi : bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas : dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional : pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif : mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak : tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban : pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah menurut Ibrahim (2008:19-20) setidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar

berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.

- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/ Lembaga Pemerintah/ Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi/ Lembaga Pemerintah/ Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jadi setiap pemberi pelayanan berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna dengan cepat. Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya cepat dan tidak berbelit-belit serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Karakteristik Pelayanan Publik**

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik yang

membedakannya dengan swasta menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Barata, 2003 : 27) adalah sebagai berikut :

- a) Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan sebagainya.
- b) Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala regional atau bahkan nasional.
- c) Pengguna internal cukup menonjol sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pengguna eksternal lebih dari pengguna internal.
- d) Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan semakin meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e) Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pengguna tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan.
- f) Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Karakteristik pelayanan publik dapat dilihat dari hal berikut seperti yang dikutip dari wikipedia, karakteristik pelayanan publik meliputi:

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- b. Posisi tawar pengguna. Semakin tinggi posisi tawar pengguna, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- c. Tipe pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.
- d. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
- e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

## 5. Bentuk Layanan publik

Bentuk pelayanan publik menurut Moenir (2002 : 26) disebutkan antara lain :

a. Layanan dengan lisan.

Layanan ini dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas) atau informasi dengan memberikan keterangan penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi secara langsung.

b. Layanan dengan tulisan.

Layanan ini diberikan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari layanan yang berupa petunjuk dan reaksi tertulis. Layanan petunjuk bisa berupa petunjuk ruang- ruang kantor, keselamatan kerja, dan lain-lain. Layanan reaksi tertulis bisa berupa permohonan, keluhan, pemberitahuan, surat keputusan, dan lain-lain.

c. Layanan dengan perbuatan.

Layanan ini diberikan dalam bentuk perbuatan oleh pemerintah. Dalam layanan ini, petugas diharapkan mempunyai kecekatan, keahlian dan keterampilan. Pada layanan inilah masyarakat menginginkan kecepatan pelayanan sehingga petugas benar-benar mengetahui prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Dengan adanya bentuk-bentuk layanan tersebut maka PPTI dapat memaksimalkan pelayanannya baik secara verbal (langsung) maupun non-verbal (tidak langsung) dari aplikasi dan jaringan.

## 6. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995 : 8), unsur-unsur tersebut antara lain :

a.) Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b.) Personil

Yaitu, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

- c.) Sarana dan prasarana  
Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d.) Masyarakat sebagai pelanggan  
Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni :

- a. Prosedur pelayanan.  
Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan.  
Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kedisiplinan petugas pelayanan.  
Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Tanggung jawab petugas pelayanan.  
Yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- e. Kemampuan petugas pelayanan.  
Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Kecepatan pelayanan.  
Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- g. Keadilan mendapatkan pelayanan.  
Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- h. Kesopanan dan keramahan petugas  
Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- i. Kewajaran biaya pelayanan.  
Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.



- j. Kepastian biaya pelayanan.  
Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- k. Kepastian jadwal pelayanan.  
Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- l. Kenyamanan lingkungan.  
Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- m. Keamanan Pelayanan.  
Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Hal ini disebabkan karena pengguna adalah yang menggunakan serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pengguna terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

## **7. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a.) Pelayanan administratif  
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor

(STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b.) Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c.) Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi

Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004: 185) adalah :

- a. Pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelaboratoriumuhan-pelaboratoriumuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Dengan berdasarkan beberapa teori diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pengguna.

## 8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam penulisan ini lebih cenderung pada instansi pendidikan. Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain adalah :

- a.) Fungsional.  
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b.) Terpusat.  
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c.) Terpadu.
  - 1) Terpadu Satu Atap  
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
  - 2) Terpadu Satu pintu  
Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
  - 3) Gugus Tugas  
Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Dalam hal ini, penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan prima kepada m

Dalam hal ini,

penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. masyarakat merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

#### **D. Manajemen Pelayanan Publik**

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. A.S. Moenir, (1995: 164) Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan. Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsur organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antara lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya.

Manajemen pelayanan umum oleh A.S. Moenir (1995 : 204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan

umum/ publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Moenir (1995: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu:

#### 1. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :

- a. tingkah laku yang sopan.
- b. cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. waktu penyampaian yang tepat.
- d. keramah tamahan.

#### 2. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :

- a. Barang  
Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.
- b. Jasa  
Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.
- c. Surat- surat berharga  
Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

### **E. *Electronic Government***

*E-Government* (berasal dari kata Bahasa Inggris *Electronics Government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *Transformational Government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan

bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Indrajit, (2002 : 4) mengungkapkan bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*) dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan yang selama berjalan. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari *Electronic government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 *E- Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan teknologi informasi dalam proses bisnis membuat organisasi berusaha untuk mengimplementasikan teknologi informasi untuk proses terintegrasi.

Menurut Kompasiana.com hampir semua negara maju di Amerika dan Eropa, pelayanan publik telah mengandalkan teknologi komunikasi dan informasi. Artinya, semua proses layanan publik dapat diakses oleh seluruh warga negara secara terintegrasi dengan cepat. Sistem layanan tersebut dikenal dengan sebutan *e-government system*. Tujuan besar penerapan *e-government system* adalah untuk



menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, dimana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. *E-government system* pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan public yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008: 15). Dalam penyelenggaraannya, *e-government system* mengacu pada dua hal, yaitu penggunaan teknologi informasi yang memanfaatkan jaringan internet dan terbangunnya sebuah sistem baru dalam tata kelola pemerintahan. Buruknya citra pelayanan publik di Indonesia perlu berkaca pada populernya *e-government system* di Negara Barat. Maka tahun 2002, *e-government system* mulai diadopsi di Indonesia sebagai sebuah inovasi baru dalam bidang pemerintahan.

Menurut Heeks, (2001 : 22), *E-Government* lahir karena revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Berbagai kendala implementasi *E-Government* di Indonesia baik fisik maupun sosial ekonomi yang menjadi penyebabnya. Indonesia harus mampu mendayagunakan potensi teknologi untuk keperluan Menurut Ely Sufianti (2006: 35):

- a.) Memberikan kesempatan yang sama serta meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik yang diperlukan untuk memperbaiki kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat, serta memperluas jangkauannya agar dapat mencapai seluruh wilayah negara.
- b.) Memperbesar kesempatan bagi usaha kecil dan menengah untuk berkembang dengan teknologi yang mampu memanfaatkan pasar yang lebih luas.
- c.) Meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik, serta memperlancar interaksi antar lembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, sebagai landasan untuk membentuk pemerintahan yang efektif, bersih, dan berorientasi pada kepentingan rakyat.

Secara umum pengertian *Electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan Internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi Internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Dengan adanya fasilitas seperti ini, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu yang lama hanya untuk menyelesaikan satu buah perizinan. Dengan adanya *online system* ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan pembangunan yang lain sehingga diharapkan produktivitas nasional pun dapat meningkat.

Tujuan pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003:

- a.) Untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.
- b.) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* menurut Indrajit, ( 2002 : 5 ) ialah :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep tata kelola pemerintah yang baik (*Good Corporate Governance*).
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

*E-Government* punya lokus yang sempit dalam konteks administrasi publik, maka terminologi *E-service* (atau *i-Services*) lebih layak disandangnya ketimbang *E-Government*. *E-Government* mengambil aktivitas spesifik dari agen pemerintahan selaku *starting point*-nya (misalnya jaringan pengaman sosial, keterbukaan pemerintahan, mencari kerja) dan kemudian mengubahnya ke dalam *E-Government* dengan menaruh proses-proses tersebut ke dalam komputer dan menghubungkannya dengan internet. Sehingga melalui pelayanan elektronik (E-lewat teknologi) layanan pemerintah jadi lebih efisien, lebih modern.

#### **F. *Electronic Service***

Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (*Electronic Services* disingkat *E-service*) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. *E-service* merupakan pemanfaatan media elektronik khususnya internet dalam memberikan pelayanan. Namun, definisi yang tepat dari layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik.

Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka lebih dari layanan elektronik.

Menurut Rowley, (2006: 10) layanan elektronik di definisikan sebagai: "perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan ". Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama- penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu, teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga negara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan.(misalnya telepon, call center, kios publik, telepon genggam, televisi).

Menurut Alexei Pavlichev & G. David Garson, (2004); dalam Muhammad Rais & Nazariah, (2003 : 59)) Layanan elektronik (atau *E-service*) adalah "Penyediaan layanan melalui Internet (awalan berdiri 'e elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah. Menurut Jeong, (2007 : 10) *E-service* atau Layanan elektronik merupakan layanan online yang tersedia di Internet, dimana transaksi yang valid untuk membeli dan menjual (pengadaan) adalah mungkin, sebagai lawan

dari website tradisional, dimana hanya informasi deskriptif yang tersedia, dan tidak ada transaksi online tidak diperbolehkan.

Menurut Hoffman & Bateson (2009 : 16), *E-Service* didefinisikan sebagai layanan, proses bisnis, aplikasi, dan sumber informasi teknologi yang tersedia di internet untuk melakukan transaksi, menyelesaikan kegiatan, atau menyelesaikan masalah.

Hoffman & Bateson (2006 : 70), menjelaskan solusi *E-service* pada keempat karakteristik :

- Masalah intangibility pada *E-service* dapat diatasi dengan menyediakan dukungan tambahan seperti tampilan situs, frekuensi informasi yang di-update, keakuratan informasi, kecepatan server, dan kemudahan navigasi.
- *E-service* meminimalisasi dampak dari inseparability dengan menyelesaikan transaksi tanpa perlu berada pada tempat yang sama, sehingga konsumsi tidak lagi menjadi suatu pengalaman yang dibagi bersama orang lain.
- Oleh karena *E-service* berbasis elektronik, maka variasi kualitas (heterogenitas) antara satu pelanggan ke pelanggan lain dapat diminimalisasi. *E-service* menawarkan solusi yang terkustomisasi dengan mengalihkan proses produksi ke tangan pelanggan sehingga dapat membantu dirinya sendiri. Dalam hal ini, pelanggan menjadi partisipan aktif pada proses tersebut.
- *E-service* membantu perusahaan mengotomatisasi kegiatan yang terbatas pada waktu dan ruang, dengan menyediakan pencarian informasi dalam 24 jam sehari dan 7 hari per minggu.

Selain itu manfaat dari adanya Pelayanan Elektronik (*Electronic Service*) menurut Lu, (2001: 37) adalah :

- a) Mengakses basis user yang lebih besar
- b) Memperluas jangkauan
- c) Alternatif saluran komunikasi ke user
- d) Meningkatkan pelayanan kepada user
- e) Meningkatkan citra organisasi
- f) Mendapatkan keunggulan
- g) Potensi peningkatan pengetahuan user

Masa depan layanan elektronik sangat terang tetapi tetap memiliki beberapa tantangan. Ada beberapa tantangan dalam layanan elektronik, seperti yang diidentifikasi oleh Sheth & Sharma (2007 : 48) adalah:

1. Rendahnya penetrasi TIK terutama di negara-negara berkembang;
2. Privasi karena munculnya berbagai jenis *spyware* dan *Virus*
3. Karakteristik mengganggu layanan (misalnya berbasis telepon selular) sebagai *user* mungkin tidak suka dihubungi dengan penyedia.

Dengan adanya *e-service* maka *user*/ masyarakat dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan karyawan Universitas Brawijaya sebagai pengguna pelayanan publik dapat menikmati pelayanan yang lebih baik karena pelayan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah tanpa dibatasi oleh dimensi ruang dan waktu. Kantor pelayanan publik buka selama 24 jam dan dapat diakses dari manapun. Pelayanan publik di Indonesia yang telah banyak dinilai oleh banyak kalangan belum menunjukkan kinerja yang memuaskan dan sangatlah mungkin diperbaharui melalui *e-service*. Apalagi dengan telah ditetapkannya Undang - Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), hal ini menambah peluang bahwa transaksi pelayanan publik diperbolehkan melalui *e-service*.

Sejumlah faktor penentu yang patut menjadi pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *e-service* menurut Indrajit, (2002: 39) adalah :

- 1) Infrastruktur Telekomunikasi, dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat sangat penting dalam penerapan *E- service*.
- 2) Tingkat konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah. Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu kegiatan sehari -



hari akan tampak sejauh mana kesiapan untuk menerapkan konsep *e-service*.

- 3) Kesiapan sumber daya manusia di Pemerintah. Hal tersebut yang akan menjadi pemain utama atau subyek di dalam inisiatif *e-service* dan pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-service*.
- 4) Ketersediaan dana dan anggaran. Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apapun inisiatif *e-service* yang akan diterapkan, hal itu membutuhkan sejumlah finansial untuk membiayainya.
- 5) Perangkat Hukum. Karena konsep e- Government sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dan hak cipta intelektual yang harus dilindungi oleh undang- undang.
- 6) Perubahan paradigma. Pada hakikatnya penerapan *e-service* merupakan suatu proyek "*change management*" yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berfikir, cara kerja, bersikap, berperilaku pada kehidupan sehari- hari.

Teknologi Informasi adalah alat yang ampuh untuk mempercepat pembangunan ekonomi. Negara-negara berkembang telah fokus pada pengembangan TIK selama dua dekade terakhir dan sebagai hasilnya, telah diakui bahwa TIK sangat penting untuk ekonomi dan sebagai katalisator pembangunan ekonomi. Jadi, dalam beberapa tahun terakhir tampaknya telah upaya untuk menyediakan berbagai layanan elektronik di banyak negara berkembang karena TIK diyakini memberikan potensi besar untuk pembangunan yang berkesinambungan dari *e-government* dan sebagai hasil, layanan elektronik

Layanan elektronik (atau e-Service) adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada " Penyediaan layanan melalui Internet (awalan berdiri 'e elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah. (Alexei Pavlichev & G. David Garson, 2004: 169-170; Muhammad Rais & Nazariah, 2003: 59, 70-71).

beberapa faktor utama biaya layanan secara elektronik adalah:

- Biaya menyiapkan aplikasi
- Mempertahankan aplikasi
- Koneksi internet
- Perangkat keras / perangkat lunak
- Keamanan
- Isu-isu hukum
- Pelatihan, dan
- Perubahan teknologi yang cepat

E-Service merupakan gabungan antara pelayanan dan elektronik. E-Service adalah langkah yang tepat untuk mengatasi kesulitan dari pelayanan tradisional yang kendalanya sering ada di terbatasnya fasilitas dari perusahaan itu sendiri. Dari sisi keefiesianan waktu, E-Servive bisa diakses lebih fleksibel bagi pelanggan dimanapun dan waktu respon dari perusahaan yang tergolong cepat, walaupun hingga saat ini baru sedikit yang melakukan e-service secara real time.

Pada penelitian selanjutnya yang juga dilakukan oleh Parasuraman dkk. (1988), yang dikutip oleh Kotler dan Keller (2007:56), Lovelock dan Wright (2007:98), dari sepuluh dimensi *e- service quality* yang di hasilkan dari penelitian sebelumnya ditemukan intisari kualitas layanan yang dilebur menjadi lima dimensi yang dikenal sebagai ESERVQUAL, yaitu:

1. Reliability (kehandalan), kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

2 Responsiveness (ketanggapan), kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

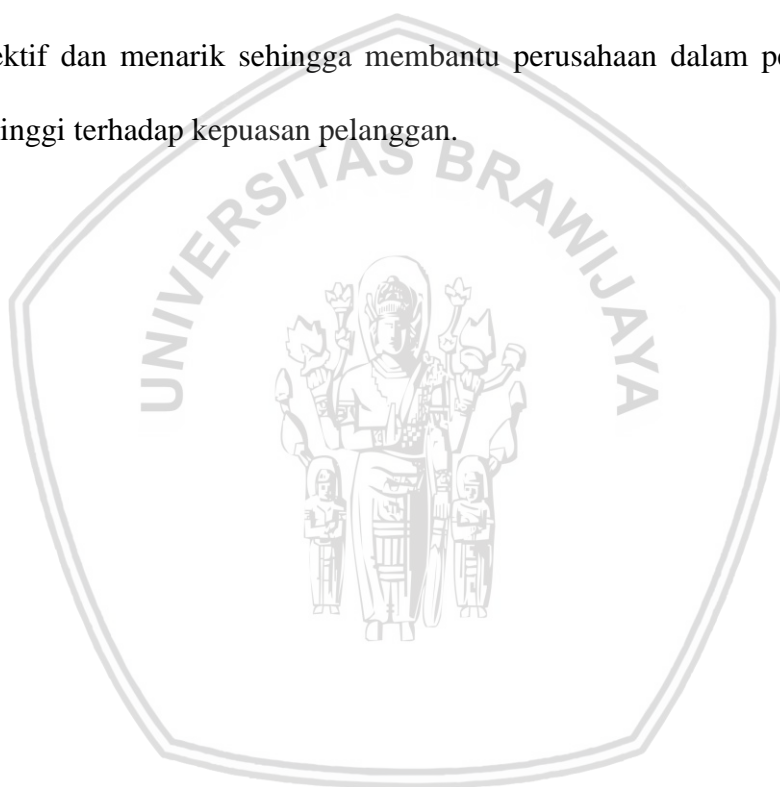
3 Assurance (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

4 Empathy (Empati), kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

5 Tangibles (Benda berwujud), penampilam fasilitas fisik, Kualitas layanan pada lingkungan online menjadi sesuatu yang penting dalam penentuan kesuksesan atau kegagalan dari perdagangan elektronik.

Voss (2003) mendefinisikan layanan dalam lingkungan elektronik (e-service) sebagai “the delivery as service using new media such as the web”. Definisi tersebut berarti penyerahan jasa dengan menggunakan media yang baru yaitu web. Keberadaan bukti dari kualitas layanan atas penyerahan melalui website merupakan kesuksesan strategi yang sangat penting di bandingkan dengan harga murah dan keberadaan web (Zeithaml dkk., 2002). Parasuraman dkk. (2005) menyatakan definisi kualitas layanan online dalam interaksinya dengan website adalah “the extent to which a website facilitates efficient and effective shopping, purchasing and delivery”. Penjelasan definisi diartikan sebagai suatu tingkat sebuah website secara efektif dan efisien memfasilitasi dalam hal berbelanja, melakukan pembelian dan proses penyerahan dari produk dan jasa. Penilaian kualitas website tidak hanya saat pengalaman selama melakukan interaksi dengan website tetapi juga interaksi setelah mendapatkan layanan Menurut (Santos, 2003) dalam jurnal Bai Pengfei e-service quality dapat diartikan dengan evaluasi secara keseluruhan dari pelanggan mengenai sangat baik kualitas dari pelayanan elektronik yang diberikan kepada pelanggan di pasar online. (Zeithaml et al, 2001) dalam jurnal (Hsin Hsin Chang, 2008) *e-service quality* adalah sejauh mana website dapat memfasilitasi pelanggan

secara efektif dan efisien dalam membeli produk atau jasa, pembelian, dan sampai dengan pengiriman produk atau jasa Studi sebelumnya mengatakan, kualitas layanan pada lingkungan online merupakan penentu yang penting dalam hal efektifitas dari proses e-commerce. Standar tertinggi dari e-service quality berarti keuntungan potensial dari internet 10 11 dapat direalisasikan. Berkembangnya kualitas layanan online akan membuat layanan online menjadi lebih efektif dan menarik sehingga membantu perusahaan dalam pencapaian level tertinggi terhadap kepuasan pelanggan.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan melakukan klarifikasi suatu peristiwa atau suatu pengetahuan dengan memakai metode-metode penelitian, sehingga dapat menentukan tingkat hasil penelitiannya. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini sengaja dipilih karena bertujuan melukiskan realitas sosial yang kompleks yang ada di masyarakat (Mantra, 2004 : 38). Menurut Sugiyono (1997 : 6) bahwa, “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable yang lain”. Sedangkan Nazir (2003 : 54) berpendapat “Penelitian dengan metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu sel kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar- fenomena yang diselidiki.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah bersifat kualitatif. Pendekatan ini sengaja dipilih karena dalam penelitian ini tidak hanya berambisi mengumpulkan data dari segi kualitas, tetapi ingin memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dibalik fenomena yang berhasil direkam. Berupaya untuk memberikan gambaran secara luas tentang fenomena-fenomena sosial yang terjadi. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2001 : 3) bahwa, “penelitian

kualitatif digunakan untuk menghasilkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

## **B. Fokus Penelitian**

Secara teoritis, menurut Fracken (dalam Brannen, 1997 : 11) penelitian kualitatif dianggap melakukan pengamatan melalui lensa-lensa lebar, mencari pola-pola hubungan antara konsep-konsep yang sebelumnya tidak ditentukan. Peneliti harus menggunakan diri sendiri sebagai instrument, mengikuti asumsi-asumsi kultural sekaligus mengikuti data dalam upaya mencapai wawasan-wawasan imajinatif ke dalam dunia sosial informan, peneliti diharapkan flexible dan reflektif, tetapi tetap mampu mengatur jarak.

Dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu fokus penelitian sebagai wahana untuk membatasi studi. Fokus penelitian adalah penetapan hal-hal atau masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian. Fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif menurut Moleong (2001 : 237) berfungsi untuk:

1. Membatasi studi atau dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang inquiri (masukan), misalnya jika peneliti membatasi diri pada upaya menemukan teori-teori dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak dimanfaatkan lagi;
2. Memenuhi kriteria inquiri-eksksusi (masukan dan pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh dari lapangan. Dengan adanya fokus penelitian seseorang penelitian dapat mengetahui data mana yang perlu diambil data-data yang sedang dikumpulkan.

Adanya kejelasan dan kemampuan fokus penelitian, dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu atau bahkan harus dibuang sehingga tidak akan terjebak oleh melimpahnya volume data yang melimpah di lapangan. Fokus penelitian memberikan arahan agar peneliti terhindar dari pengumpulan data yang tidak perlu



dan dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian.

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah memfokuskan perhatian pada:

1. Pemanfaatan layanan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas

Brawijaya meliputi:

- a. SIAM
- b. BAIS
- c. Email UB
- d. GAPURA
- e. Jurnal UB
- f. Student Blog
- g. Microsoft Dream Spark
- h. Internet

2. Faktor pendukung dan penghambat pemanfaatan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas Brawijaya yang dilakukan PPTI, yang meliputi:

a. Faktor Pendukung :

1. Sumber Daya Manusia ( SDM )
2. Infrastruktur
3. Teknologi Informasi yang mengikuti perkembangan dunia.

b. Faktor Penghambat:

1. Keterbatasan pengetahuan pengguna mengenai teknologi informasi.
2. Kurangnya Publikasi

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Adapun lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Universitas Brawijaya. Sedangkan situs penelitian adalah lokasi atau tempat dimana peneliti menangkap keadaan atau fenomena yang sebenarnya dari obyek yang diteliti dan melakukan penelitian untuk memperoleh data maupun informasi berkaitan dengan masalah yang diteliti. Maka situs dalam penelitian ini adalah PPTI Universitas Brawijaya.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Menurut Moleong (2001 : 157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah : “kata- kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.” Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama (narasumber) baik dari individu/ perseorangan yang berhubungan langsung dengan obyek penelitian maupun permasalahan yang ada. Dalam hal ini berupa wawancara atau hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Staf divisi informasi dan komunikasi PPTI
- b. Mahasiswa;

b) Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen atau arsip dan laporan yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer. Dengan demikian yang dijadikan sumber data sekunder adalah :

1. Dokumen-dokumen;
2. Laporan

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam menunjang keberhasilan dan kelancaran penelitian yang dilaksanakan sangat penting digunakan metode pengumpulan data yang baik. Nazir (2003 : 174) menyatakan bahwa, “pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian.” Pengumpulan data adalah langkah yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti ada tiga macam teknik, yaitu:

1. *Interview/wawancara mendalam (In depth interview)*

Menurut Marzuki (2002 : 62) bahwa, “Wawancara (*interview*) merupakan cara pengumpulan data dengan jalan Tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.”

Ditinjau dari pelaksanaannya, wawancara menurut Arikunto (1998 : 145) dibedakan atas:

- a. Interview bebas (*inguided interview*), dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja;
- b. Interview terpimpin (*guided interview*), yaitu interview yang dilakukan pewawancara dengan membawa sederet pertanyaan lengkap dan terperinci;
- c. Interview bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara interview bebas dengan interview terpimpin, pewawancara hanya membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview terpimpin dimana peneliti menggunakan sederet pertanyaan lengkap dan terperinci atau disebut juga dengan pedoman wawancara guna memperoleh tujuan penelitian. Penulis juga mengadakan tanya jawab secara langsung, percakapan secara langsung kepada responden, wawancara dilakukan dengan informan terhadap semua aspek objek yang diteliti. Tujuan dilakukan wawancara untuk mendapatkan data yang memadai tentang obyek penelitian secara langsung dari kata dan tindakan informan.

## 2. Observasi

Observasi yang dilakukan bersifat partisipatif dan non partisipatif (*participative dan non participativer observation*). Tahapan observasi ini dilaksanakan agar mendapat data yang valid dari informasi yang masuk bersamaan dengan wawancara.

## 3. Dokumentasi

Soehartono (2002 : 70) mengemukakan bahwa, “Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian.” Peneliti memfokuskan pengumpulan data ini melalui data dan arsip, serta buku-buku yang relevan, penelitian-penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan dan beberapa artikel yang ada di media cetak maupun di internet. Dan dalam rangka menguatkan data yang diperoleh maka setiap kegiatan penelitian dan obsrvasi peneliti langsung melakukan proses pencatatan terhadap data atau informasi yang diperoleh, kemudia juga tidak lupa mendokumentasikan semua kegiatan penelitian.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian, menurut Moleong (2001 : 117) mengatakan bahwa “penelitian dengan metode kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperan serta, namun peranan penelitalah yang sangat menentukan keseluruhan skenarionya.” Dengan demikian instrument yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif adalah peneliti itu sendiri yang ditunjang dengan pencatatan dokumen dan pencatatan secara sistematis menggunakan beberapa alat bantu elektronik.

Instrumen yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, selama menjalankan proses penelitian, peneliti tidak pernah diwakili oleh orang lain, dan selalu melakukannya sendiri baik wawancara maupun observasi. Oleh karena itu maka semua data yang diperoleh dilapangan peneliti benar-benar memahami.
2. Instrumen pembantu, terdiri dari :
  - a. Pedoman wawancara (*interview guide*), hal ini berguna untuk membatasi dan mengarahkan peneliti dalam mencari data-data yang diperlukan guna kegiatan penelitian. Sebelum melakukan wawancara peneliti membuat pedoman wawancara untuk mengetahui data apa yang diinginkan baik untuk memulai pencarian data, maupun memperdalam data yang sudah didapatkan sebelumnya. Namun sejauh ini peneliti sangat jarang sekali menggunakan atau memperlihatkan pedoman

wawancara saat melaksanakan penelitian dalam rangka meminimalisir kecurigaaan.

- b. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa peralatan penunjang, diantaranya yaitu alat rekaman dan foto melalui HP peneliti, serta buku saku kecil.

#### **G. Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian ini mengacu pada Moleong (2001:183) dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

##### **1. Kredibilitas (*Credibility*)**

Konsep ini menggantikan validitas internal pada penelitian kuantitatif dan kriterium ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai. Selanjutnya untuk memperlihatkan derajat kepercayaan temuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti dengan cara :

- a. Memperpanjang masa observasi, sehingga pengamatan dapat ditingkatkan untuk member kesempatan untuk mengedit data dan mengecek ulang;
- b. Pengamatan secara seksama dan tekun dilakukan dengan mengadakan pengulangan pengamatan pada obyek yang diamati;
- c. Membicarakannya dengan orang lain (peer debriefing) sebagai usaha untuk memenuhi derajat kepercayaan yaitu dengan rekan sejawat atau sesama mahasiswa yang mengetahui permasalahan



yang diteliti, dan juga membicarakan dengan pembimbing dalam rangka mencapai derajat kepercayaan;

d. Melakukan triangulasi untuk mengecek kebenaran data dengan membandingkannya data yang diperoleh dari informan dengan data dokumen dan sebaliknya juga melakukan pengecekan data dari informan dengan orang yang memahami informan guna memastikan kepercayaan data;

e. Mengadakan *member check*, yaitu mengecek ulang secara garis besar setelah wawancara dengan para informan penelitian untuk meneliti data, apakah telah sesuai dengan kebutuhan, sehingga apabila terjadi kekurangan data langsung menemui informan kembali dan termasuk mencocokkan kembali dengan data dokumen. Dalam penelitian ini peneliti melibatkan staf peneliti sebagai penggali data di samping peneliti sendiri dan mendiskusikan informasi yang masuk untuk memperoleh kejelasan dan kebenaran data;

## 2. Keteralihan (*Transferability*)

Untuk memenuhi kriteria ini maka peneliti berusaha menyajikan hasil penelitian dengan memperkaya wacana ilmiah serta membandingkan dengan penelitian sejenis.

## 3. Ketergantungan (*Dependability*)

Agar hasil penelitian dapat bermanfaat maka dilakukan uji ulang dan membandingkan dengan penelitian terdahulu.

#### 4. Kepastian (*Confirmability*)

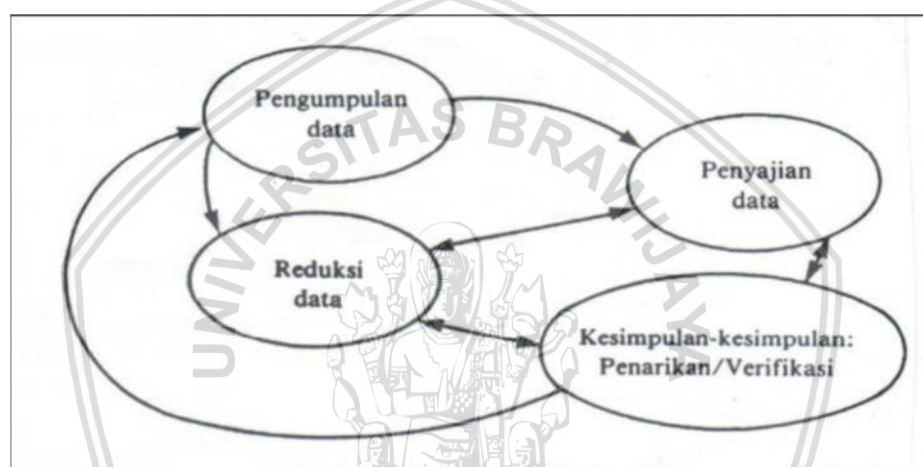
Untuk mewujudkan kepastian atas hasil penelitian ini maka peneliti mendiskusikan dengan pembimbing. Setiap tahap dalam penulisan tesis maupun konsep yang dihasilkan dari lapangan dikonsultasikan dengan pembimbing. Dengan demikian diperoleh masukan untuk menambah kepastian dari hasil penelitian.

#### H. Analisis Data

Peneliti melakukan penelitian ini dikarenakan peneliti ingin menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sedang muncul dibenak peneliti, dan juga untuk menjawab dan mengungkapkan fenomena sosial. Oleh karena itu dalam rangka menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian, maka peneliti harus mengadakan analisis data terhadap data yang diperoleh. Analisis data adalah kegiatan mengolah data yang diperoleh dari pustaka dan lapangan menjadi seperangkat hasil, baik dalam bentuk penemuan baru maupun dalam bentuk kebenaran hipotesa. Nazir (2003 : 358), menyebutkan bahwa, “analisis adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, manipulasi serta menyingkat data sehingga mudah untuk dibaca.”

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang meliputi analisis-analisis berdasarkan obyek penelitian yang telah disusun sebelumnya sehingga penelitian ini dapat lebih terarah. Selain itu dalam penelitian kualitatif analisa data harus dilakukan sejak awal dan dituangkan dalam bentuk tulisan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rancangan analisa data menurut model interaktif yang terdiri dari

pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hal ini dikarenakan sifat penelitian ini bersifat interaktif, yaitu peneliti melakukan penelitian lapangan dan berinteraksi secara langsung dengan sumber informan. Dalam menganalisis data penelitian, peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman (1992 : 20). Adapun model analisa data interaktif dapat dilihat pada gambar 3.1 pada halaman selanjutnya :



Gambar 3. 1 Analisis Model Interaktif Miles dan Huberman (2014:20)

#### 1. Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pengumpulan data melalui tiga teknik yaitu: Observasi (pengamatan), *Interview* (wawancara) dan Dokumentasi. Hal ini diakibatkan data yang diinginkan oleh peneliti lapangan berbeda dan tidak selalu berbentuk dokumen akan tetapi bisa berbentuk pernyataan maupun gambar. Oleh karena itu peneliti melakukan kegiatan wawancara untuk mendapatkan informasi yang mendalam dari beberapa informan terhadap pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, maupun dokumen yang didapatkan

oleh peneliti. Dalam proses pengumpulan data peneliti melakukannya berulang-ulang sesuai dengan kebutuhan data dan kejenuhan data yang berkaitan dengan rumusan masalah dan fokus penelitian ini.

## 2. Reduksi data

Setelah melakukan pengumpulan data proses selanjutnya adalah reduksi data. Dalam langkah ini peneliti melakukan penelaahan terhadap semua data yang diperoleh berbagai sumber dan berbagai metode pengumpulan data yang telah dijelaskan diatas. Peneliti melakukan proses reduksi data terhadap data yang dikumpulkan dengan cara membuat tabelisasi dan abstraksi, yaitu berusaha membuat rangkuman dan tabelisasi pada masing-masing fokus. Dalam proses ini peneliti juga mengabaikan data atau informasi yang tidak sesuai dengan permasalahan, tujuan, dan fokus penelitian. Sehingga data-data yang tersaji adalah data yang memang berhubungan dengan judul dari penelitian itu sendiri.

## 3. Penyajian data

Data yang telah direduksi oleh peneliti, maka peneliti melakukan display data dalam bentuk laporan, penyajian data yang bersumber dari situs dan lokasi penelitian disajikan sesuai dengan format yang telah diatur sehingga data tersebut dapat dipelajari oleh berbagai pihak. Penyajian data ini juga diikuti oleh analisis data yakni data yang telah direduksi diintegrasikan oleh peneliti dan juga dibubungkan dengan fokus penelitian sehingga tersaji laporan yang memiliki kekayaan informasi dan pengetahuan.

#### 4. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Sejak semula sebelum data disajikan dan dianalisis peneliti berusaha mencari makna terhadap data yang dikumpulkan, kemudian setelah data tersebut difahami dan disajikan, maka peneliti melakukan penarikan atau membuat kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini merupakan hasil dari analisis data yang didasarkan pada berbagai teori yang terkait.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Profil PPTI Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya merupakan PTN (Perguruan Tinggi Negeri) di Indonesia yang berada di kota Malang, Jawa Timur. Keberadaannya sudah diketahui oleh negara lain serta kualitas sistem akademik dan lulusannya sudah tersebar di berbagai perusahaan negeri ataupun swasta di Indonesia, bahkan tidak jarang ada alumni yang sukses di pemerintahan ataupun luar negeri. Keunggulan Universitas Brawijaya juga dapat dilihat dengan banyaknya peserta pendaftar mahasiswa baru disetiap tahunnya dari berbagai jalur masuk. Semakin besarnya minat masyarakat untuk melanjutkan studi di Universitas Brawijaya membuat universitas ini harus meningkatkan pelayanannya baik dalam bidang akademik dan non- akademik, salah satu contoh peningkatan pelayanan dalam bidang Teknologi Informasi (IT). Teknologi Informasi merupakan bagian dari sejarah perkembangan Universitas Brawijaya (UB) sebagai salah satu perguruan tinggi yang terkemuka di Indonesia. Berbagai bentuk kegiatan dan usaha telah dilakukan oleh UB baik untuk kepentingan riset, pengembangan Sistem Informasi Manajemen dan pembangunan infrastruktur jaringan komputer. Seluruh kegiatan tersebut secara langsung atau tidak langsung sangat terkait erat dengan perkembangan Teknologi Informasi di kampus UB hingga saat ini. Perkembangan teknologi Internet di dunia semakin memacu UB dalam peran serta aktif mengembangkan Teknologi Informasi tersebut.



## 1. Sejarah PPTI Unit TIK UB

Peran fakultas/jurusan yang secara mandiri mengembangkan jaringan komputer dan koneksi Internet turut serta memperkaya usaha perkembangan TI di UB. Tidak lupa juga peran civitas akademik UB baik secara individu maupun kelompok turut berperan penting dalam mengukir sejarah perkembangan TI di UB. Berbagai kegiatan dan usaha tersebut banyak yang tidak tercatat atau terdokumentasikan. Satu-satunya dokumen resmi UB yang ditemukan terkait dengan konsep pengembangan TI tercatat pada tahun 1992 dan oleh karena itu menjadi awal sejarah perjalanan pengembangan TI di UB.

Selain dari pihak Puskom (pusat komputer) beberapa fakultas atau jurusan telah mengupayakan pengembangan jaringan lokal akses baik untuk kepentingan kerjasama maupun riset di lingkungan masing-masing. Tercatat dari Fakultas MIPA tahun 1994 telah mengembangkan koneksi Internet untuk kebutuhan kerjasama riset. Fakultas Teknik Elektro mengembangkan jaringan lokal di laboratorium komputer. Perkembangan teknologi Internet yang semakin marak di Indonesia sejak tahun 1995, memacu semangat Universitas Brawijaya mengembangkan jaringan komputer dan akses Internet untuk kepentingan riset. Koneksi internet dari Puskom (pusat komputer) dengan perangkat modem dengan akses dial up interlokal ke ISP Indonet di Surabaya dibangun. Tidak adanya ISP di kota Malang cukup menyulitkan perkembangan akses Internet di UB.

Pada awal 2001, dibentuklah UPPTI (Unit Pengkajian dan Penerapan Teknologi Informasi) yang bertanggungjawab untuk mempercepat pengembangan dan layanan akses jaringan dan internet di Universitas Brawijaya pada tanggal 6

Februari 2002. Setelah terbentuk UPPTI, Fakultas MIPA bergabung dengan jaringan Universitas. UPPTI mulai membangun sistem email khusus untuk layanan kepada mahasiswa, <http://students.brawijaya.ac.id/> yang kemudian diubah menjadi <http://student-mail.brawijaya.ac.id> dengan penambahan fitur Webmail (22 Agustus), dengan kapasitas 7000 user. Dilanjutkan dengan pembangunan SIAKAD generasi ke-4, dimulai oleh UPPTI menindak lanjuti pengembangan prototipe SIAKAD yang telah dibuat tahun 1999. Pada tahun ini, UPPTI juga meluncurkan situs Universitas Brawijaya generasi ke 4, dengan layanan-layanan informasi yang lebih lengkap, seperti: ebook, netmon, forum diskusi, webmail, Balung, dan juga meluncurkan program SCS (Students Computer Services) yang merupakan fasilitas komputer bagi mahasiswa untuk akses Internet dan rental komputer khusus untuk mahasiswa UB.

Pada tahun 2007 dibentuk Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi berdasarkan Cetak Biru TIK Universitas Brawijaya. Unit ini merupakan penggabungan dari Pusat Komputer (Puskom (pusat komputer)) dan Unit Pengkajian dan Penerapan Teknologi Informasi (UPPTI, yang sejak saat itu menjadi PPTI). Pada tahun 2010, PPTI mulai menerapkan sistem Radius untuk manajemen akses layanan internet di Universitas Brawijaya. Setiap pengguna yang ingin mengakses jaringan internet Universitas Brawijaya harus memiliki akun Radius dan melakukan log in.

Selain itu, PPTI juga mengembangkan sistem seleksi beasiswa secara online, dimana pendaftar melakukan registrasi secara online dan data mereka diproses secara online. Mulai tahun 2010, semua registrasi untuk mahasiswa baru, baik untuk

tingkat vokasi (D1/D3), S1, S2), maupun S3 dilakukan secara online menggunakan sistem SIAKAD yang telah dikembangkan oleh PPTI. Sistem online ini diharapkan dapat memudahkan mahasiswa dalam melakukan registrasi dan memudahkan pengumpulan data.

## **2. Visi, Misi dan Tujuan**

### **a. Visi TIK UB**

Menjadikan Universitas Brawijaya sebagai Universitas yang terkemuka dan mampu bersaing melewati batas wilayah nasional dalam hal pengembangan, penerapan, pelayanan, dan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi.

### **b. Misi TIK UB**

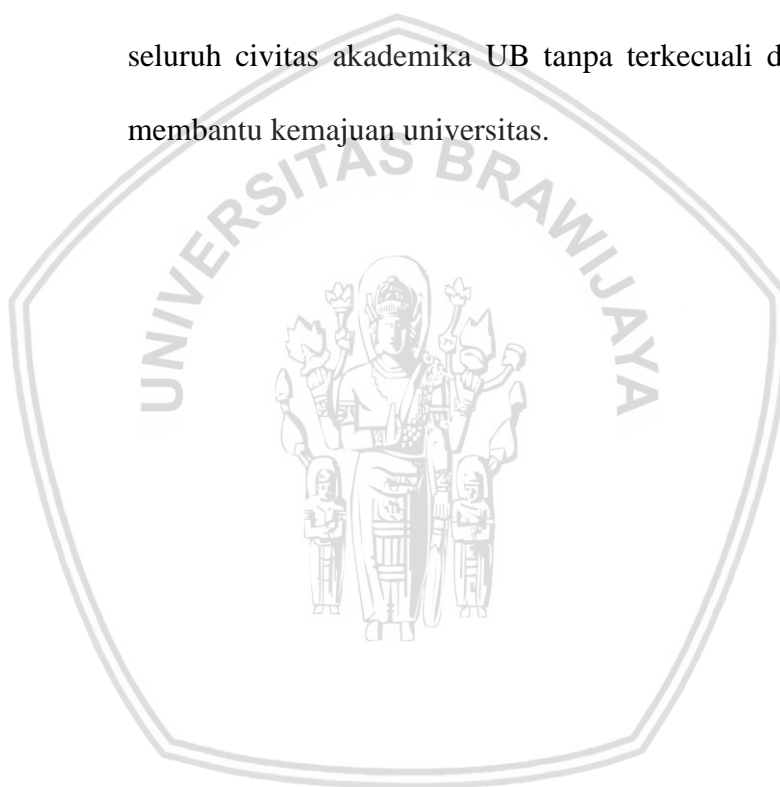
1. kegiatan akademik, administrasi, penelitian, dan proses belajar mengajar
2. Mendukung program Universitas Brawijaya menuju World Class University

### **c. Tujuan TIK UB**

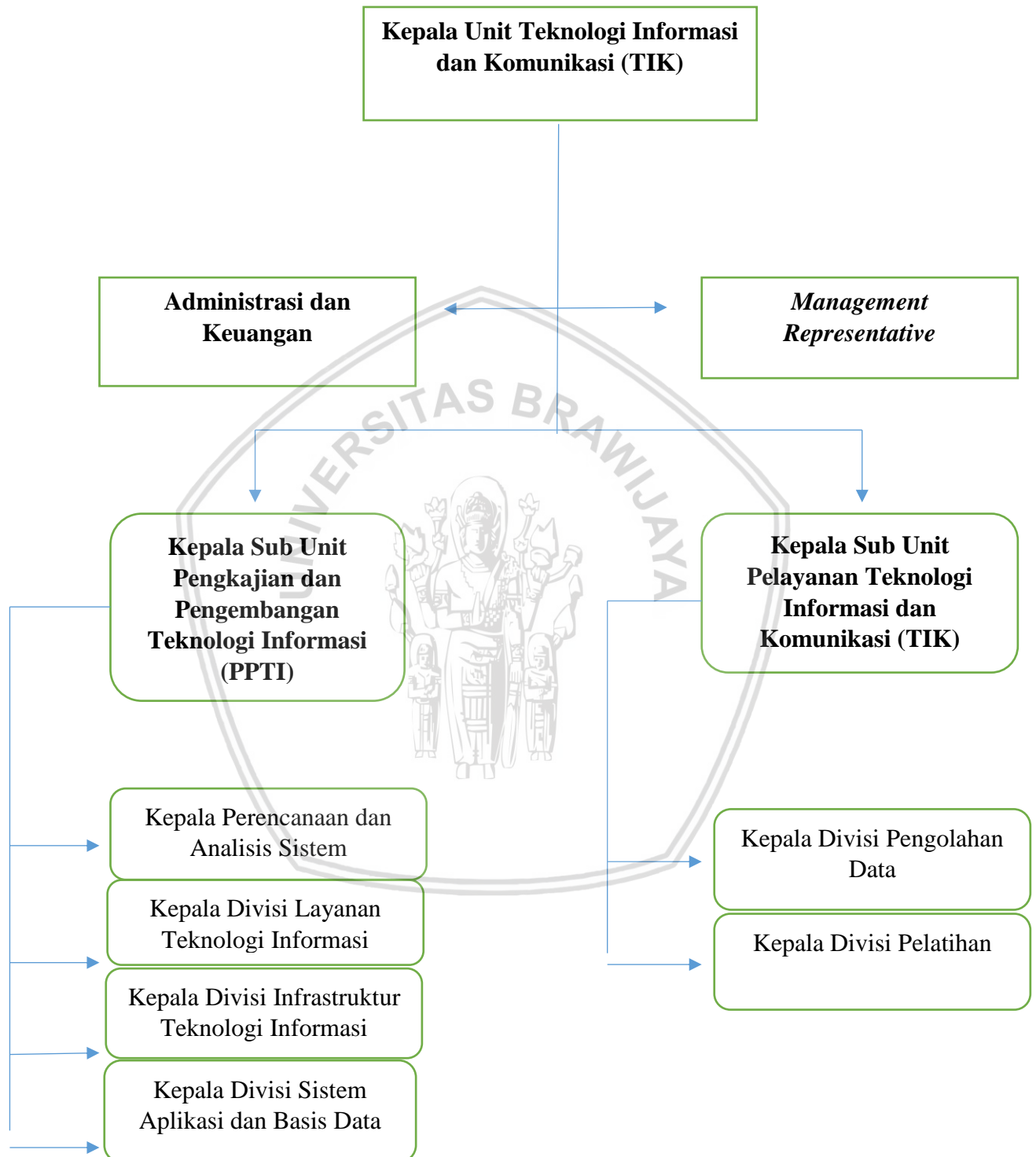
1. Memberikan dukungan teknologi informasi dalam pelaksanaan kegiatan akademik, administrasi, penelitian, pengabdian masyarakat dan proses belajar mengajar.
2. Melakukan pengkajian teknologi informasi dan komunikasi untuk menjamin tersedianya teknologi informasi dan komunikasi yang mutakhir, dapat diandalkan serta dapat

memenuhi kebutuhan universitas dalam pelaksanaan kegiatannya.

3. Melakukan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka menyediakan sistem berbasis TIK yang tepat untuk membantu pelaksanaan kegiatan universitas.
4. Memberikan layanan teknologi informasi dan komunikasi bagi seluruh civitas akademika UB tanpa terkecuali dalam rangka membantu kemajuan universitas.



### 3. Struktur Organisasi TIK UB



Gambar 4. 1 OTK unit PPTI

Universitas Brawijaya memiliki layanan berbasis IT yang dikelola secara langsung oleh PPTI yang merupakan sub unit dari Unit TIK. PPTI sendiri memiliki staf yang ahli dalam bidang Teknologi Informasi dan dikelompokkan menurut keahliannya masing- masing. Di dalam struktur organisasinya, TIK memiliki beberapa bagian untuk menunjang kinerjanya yakni:

**a. Ketua Unit TIK.** Tugas pokoknya adalah:

1. Mengarahkan dan mengelola rencana strategis, kebijakan dan program teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung pencapaian visi dan misi universitas.
2. Mengembangkan rencana strategis dan mengimplementasikan tujuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi untuk memastikan layanan yang responsif terhadap perkembangan kebutuhan dan tujuan universitas.
3. Mengembangkan dan mengimplementasikan kebijakan operasional dan pendekatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pengembangan universitas.
4. Melakukan evaluasi dan monitoring teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan universitas dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan.
5. Menyusun dan mempersiapkan rencana anggaran teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi peningkatan



layanan teknologi informasi dan komunikasi bagi perkembangan universitas.

6. Mengawasi pengembangan, desain, dan implementasi sistem baru dan perubahan sistem yang ada untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan universitas.
7. Melakukan koordinasi dengan manajemen universitas dalam rangka menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu memenuhi kebutuhan universitas.
8. Menjamin tersedianya layanan teknologi informasi dan komunikasi bagi universitas dan seluruh civitas akademika.
9. Melakukan kerjasama di bidang teknologi informasi dan komunikasi dengan pihak lain sebagai perwakilan universitas.

**b. Kepala Sub Unit PPTI.** Tugas pokoknya adalah:

1. Membantu Ketua Unit TIK dalam pengkajian dan pengembangan teknologi informasi.
2. Menyusun dan melaksanakan Rencana Strategis yang hendak dicapai dalam masa jabatannya.
3. Menyusun dan melaksanakan Program Kerja dan Anggaran Tahunan PPTI.
4. Mengelola kegiatan pengkajian, pengembangan dan penerapan teknologi informasi untuk kepentingan universitas.

5. Mengelola aset dan infrastruktur fisik teknologi informasi universitas.
6. Mengkoordinasikan pelaksanaan teknologi informasi dengan pelaksana di tingkat fakultas.
7. Melakukan kerja sama di bidang pengkajian, pengembangan dan penerapan teknologi informasi dengan pihak lain.
8. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala mengenai kegiatan pengkajian, pengembangan dan penerapan teknologi informasi di universitas kepada Kepala Unit.

c. ***System Analyst (Analisis Sistem)***. Divisi ini melakukan analisis terhadap semua sistem aplikasi dan jaringan baik yang sudah dibuat maupun yang akan dibuat. Divisi ini yang melakukan pembuatan, pengembangan dan perbaikan dalam hal yang berkaitan mengenai aplikasi, *website*, server dan jaringan. Tugas pokok divisi (Tupoksi) ini adalah:

1. Bertanggung jawab kepada Kepala PPTI dalam pelaksanaan tupoksi Perencanaan dan Analisa Sistem.
2. Mengkoordinasikan perencanaan dan pelaksanaan Rencana Strategis serta Program Kerja dan Anggaran Tahunan.
3. Mengelola perencanaan dan pelaksanaan proyek teknologi informasi.
4. Mengkoordinasikan penyusunan standarisasi dan aturan yang berkaitan dengan teknologi informasi di universitas.

5. Mengkoordinasikan perencanaan dan pengembangan aset dan infrastruktur fisik teknologi informasi.
6. Melakukan evaluasi dan analisa penerapan teknologi informasi.
7. Mengkoordinasikan kegiatan kerja sama di bidang pengkajian, pengembangan dan penerapan teknologi informasi dengan pihak lain.
8. Mengkoordinasikan dan melaksanakan program peningkatan kemampuan teknis pegawai melalui pelatihan dan sertifikasi.
9. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala bidang perencanaan dan analisa sistem kepada kepala PPTI.

**d. IT Service (Pelayanan Mengenai Teknologi Informasi).IT**

*Service* di dalamnya terdapat subdivisi *helpdesk* atau yang sering dikenal sebagai *customer service* (Pelayan Publik). *Helpdesk* memiliki tugas memberikan informasi, menampung keluhan dan memberikan pemecahan masalahnya kepada publik baik internal (mahasiswa, dosen dan karyawan) ataupun eksternal (orang tua wali, lembaga lain, dan masyarakat luas) mengenai aplikasi dan *website* yang digunakan oleh user tersebut. Tugas pokok divisi (Tupoksi) ini adalah:

1. Bertanggung jawab kepada Kepala PPTI dalam pelaksanaan tupoksi Divisi Layanan TI.

2. Berkoordinasi dengan divisi lainnya dalam lingkup PPTI dalam penyediaan layanan TI untuk civitas akademika maupun masyarakat umum.
3. Berkoordinasi dengan divisi lainnya dalam lingkup PPTI dalam penyediaan dokumen FAQ, Cek List Layanan, Panduan Pengguna, Manual Prosedur maupun Aturan Layanan.
4. Mengkoordinasikan penyusunan dan pelaksanaan FAQ, Cek List Layanan, Panduan Pengguna, Manual Prosedur maupun Aturan Layanan untuk layanan yang disediakan oleh Divisi Layanan TI.
5. Mengkoordinasikan penyusunan program kerja dan anggaran tahunan Divisi Layanan TI.
6. Mengkoordinasikan penyusunan tupoksi untuk sub divisi.
7. Berkoordinasi dengan divisi lain dalam lingkup PPTI, PJJ UB atau pihak eksternal PPTI lainnya dalam penyelenggaraan live streaming, video conference maupun video lecture recording.
8. Melaksanakan program peningkatan kemampuan teknis staf Divisi Layanan TI melalui sertifikasi dan pelatihan sesuai dengan Program Kerja melalui koordinasi dengan divisi administrasi.

9. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program kerja dan tupoksi Divisi Layanan TI.
10. Melakukan monitoring dan analisis performansi SDM Divisi Layanan TI sesuai dengan aturan yang berlaku.
11. Berkoordinasi dan membantu divisi lainnya dalam lingkup PPTI untuk proses penerimaan dan inventarisasi barang.
12. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala Divisi Layanan TI kepada Kepala PPTI.

**e. Infrastruktur dan Jaringan.** Divisi ini melakukan perancangan dan pemeliharaan dan layanan lain terkait pusat data (*Data Center*) dan jaringan internet kabel maupun nirkabel (*Wireless*) di Universitas Brawijaya. Tugas pokok divisi (Tupoksi) ini adalah:

1. Mengkoordinasikan kegiatan pengkajian, pengembangan dan penerapan infrastruktur teknologi informasi universitas.
2. Menyusun deskripsi kerja untuk tiap-tiap koordinator pelaksana teknis.
3. Menyusun standarisasi dan aturan yang berkaitan dengan pengkajian, pengembangan dan penerapan infrastruktur teknologi informasi universitas.
4. Mengkoordinasikan pelaksanaan perawatan infrastruktur dan dukungan teknis.

5. Mengkoordinasikan penyusunan dokumentasi infrastruktur teknologi informasi.
6. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap infrastruktur teknologi informasi.
7. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala bidang pengkajian, pengembangan dan penerapan infrastruktur teknologi informasi kepada kepala PPTI.

**f. Aplikasi dan Basis Data (*Database*).** Divisi ini melakukan Perancangan dan pemeliharaan aplikasi perangkat lunak untuk kebutuhan *stakeholders* Universitas Brawijaya. Tugas pokok divisi (Tupoksi) ini adalah:

1. Mengkoordinasikan kegiatan pengkajian, pengembangan dan penerapan aplikasi dan basis data universitas.
2. Menyusun deskripsi kerja untuk tiap-tiap pelaksana teknis.
3. Menyusun standarisasi dan aturan yang berkaitan dengan pengkajian, pengembangan dan penerapan aplikasi dan basis data universitas.
4. Mengkoordinasikan penyusunan dokumentasi sistem aplikasi dan basis data.
5. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap sistem aplikasi dan basis data.



6. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala bidang pengkajian, pengembangan dan penerapan sistem aplikasi dan basis data kepada kepala PPTI.

**g. Administrasi dan keuangan.** Divisi ini bertanggung jawab secara langsung terhadap laporan keuangan dan pertanggungjawabannya, surat-menyurat, dokumen PPTI, kebutuhan rumah tangga. Divisi ini berada langsung dibawah kepala PPTI dan kepala unit TIK. Tugas pokok divisi (Tupoksi) ini adalah:

1. Mengkoordinasikan penyusunan anggaran tahunan sesuai dengan program kerja.
2. Mengkoordinasikan pengelolaan administrasi dan keuangan.
3. Menyusun standarisasi dan aturan dalam pengelolaan administrasi dan keuangan sesuai dengan aturan yang berlaku di universitas.
4. Berkoordinasi dengan bidang administrasi dan keuangan di tingkat unit dan universitas dalam pengelolaan administrasi dan keuangan.
5. Mengkoordinasikan penyusunan laporan administrasi dan keuangan secara berkala.
6. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala bidang administrasi dan keuangan kepada kepala Unit TIK.

**h. Divisi Pengolahan Data PTIK.** Tugas pokok divisi (Tupoksi)

ini adalah:

1. Membantu seluruh proses kegiatan pengolahan data untuk penerimaan mahasiswa baru.
2. Membantu proses pengolahan data SPP proporsional.
3. Membantu mempelajari kemungkinan dibuatnya perangkat lunak untuk pengolahan data di unit PTIK.
4. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait berkaitan dengan proses pengolahan data.
5. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala bidang pengolahan data kepada Kepala PTIK.

**i. Divisi Pelatihan TIK PTIK.** Tugas pokok divisi (Tupoksi) ini adalah:

1. Mengkoordinasikan kegiatan pelatihan TIK di universitas.
2. Menyusun deskripsi kerja untuk tiap-tiap pelaksana teknis.
3. Menyusun standarisasi dan aturan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan pelatihan TIK.
4. Menyusun dan menyampaikan laporan berkala di bidang pelatihan TIK kepada Kepala PTIK.

#### **4. Prinsip Dasar, Maklumat dan Janji Layanan**

##### **a. Prinsip Dasar**

Unit TIK Universitas Brawijaya memiliki prinsip dasar layanan sebagai berikut:

1. Layanan akses untuk semua komponen kampus secara merata dan memadai.
2. Fokus pengembangan riset dan bidang ilmu berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
3. Berbagi sumber daya teknologi informasi dan komunikasi.
4. Sumber biaya operasional dan pengembangan dari pengguna dan untuk pengguna.
5. Biaya akses layanan yang relatif murah dan terjangkau.
6. Efisiensi dan efektifitas kerja seluruh bidang serta peningkatan produktifitas.
7. Sebagai pusat riset dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi skala nasional dan internasional.

##### **b. Maklumat layanan TIK**

“Memberikan layanan yang terbaik guna mewujudkan kepuasan pengguna jasa layanan”

##### **c. Janji layanan Universitas Brawijaya**

“Bertekad menerapkan sistem kerja terpadu untuk memberikan layanan yang terbaik guna mewujudkan kepuasan pengguna jasa layanan UB dalam rangka Pelayanan Prima.”

## **B. Penyajian Data Fokus**

### **1. Layanan Teknologi Informasi PPTI Unit TIK**

Universitas Brawijaya sebagai salah satu universitas negeri di Indonesia sejak beberapa tahun terakhir ini melakukan implementasi dan adaptasi teknologi informasi dan komunikasi yang dikelola oleh PPTI unit TIK Universitas Brawijaya. Aplikasi yang dilakukan PPTI untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan di bidang teknologi informasi ialah dengan memperbaiki dan menambah sistem informasi yang ada serta infrastruktur penunjang sistem informasi tersebut. Dengan adanya pembagian kerja yang dibagi dalam beberapa divisi tersebut, diharapkan kebutuhan civitas akademik akan keterbukaan, kemudahan dan ketersediaan sistem informasi serta infrastruktur penunjang yang ada dapat semakin memajukan pendidikan.

Layanan teknologi informasi di Universitas Brawijaya dibagi menjadi 2 (dua) penggunaan yakni :

- a. Mahasiswa sebagai pengguna, untuk layanan teknologi informasi yang disajikan berupa aplikasi yang digunakan secara langsung oleh mahasiswa dari sebagai calon mahasiswa sampai dengan menjadi alumni lulusan Universitas Brawijaya.
- b. Dosen atau pegawai sebagai pengguna, untuk layanan teknologi informasi yang disajikan berupa aplikasi yang digunakan khusus untuk dosen atau karyawan yang ditugaskan untuk menjadi penanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Adapun jenis-jenis layanan yang disediakan oleh PPTI kepada mahasiswa adalah sebagai berikut :

**a. SIAM**

Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) merupakan layanan akademik bagi mahasiswa Universitas Brawijaya yang dapat diakses melalui halaman *website* <http://siam.ub.ac.id/>. Dengan adanya SIAM maka mahasiswa dapat melakukan registrasi akademik secara online, ada beberapa menu di SIAM yang dapat memudahkan mahasiswa Universitas Brawijaya untuk melakukan registrasi online yakni sebagai berikut:

1. Akademik : di menu ini mahasiswa dapat melakukan tambah dan batal mata kuliah melalui Kartu Rencana Studi (KRS), sebelumnya mahasiswa diwajibkan untuk melakukan pengisian kuisioner yang pertanyaannya telah dibuat oleh masing-masing fakultas yang bersangkutan lalu selanjutnya mahasiswa memilih sendiri mata kuliah yang akan ditempuh selama satu semester. Mahasiswa dapat melihat jadwal kuliah yang sudah dipilih, rekap absensi selama masa perkuliahan, jadwal ujian, rekap hasil studi, serta Kartu Hasil Studi (KHS).
2. Registrasi: di menu ini mahasiswa dapat melihat berapa total tagihan yang harus dibayarkan ke bank untuk dapat merubah statusnya dari mahasiswa non-aktif menjadi aktif setelah melakukan pembayaran tersebut.

3. Biodata: di menu ini selalu dilakukan pengisian data pada saat mahasiswa tersebut masih menjadi calon mahasiswa, data yang diisikan dapat mempengaruhi kategori Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang menjadi tanggungan mahasiswa tersebut selama menempuh pendidikan di Universitas Brawijaya. Biodata yang sudah diisikan dapat diubah setiap semester awal pada saat pengisian KRS namun tidak mempengaruhi jumlah tanggungan UKT.
4. Aplikasi : di menu ini mahasiswa yang telah menempuh skripsi dan mendapatkan nilai skripsi dapat melakukan pendaftaran sebagai calon wisudawan. Mahasiswa tersebut diharuskan untuk mengisi kelengkapan biodata di menu daftar wisuda lalu mengisi kelengkapan persyaratan wisuda di menu upload, melakukan pendaftaran sertifikasi kompetensi teknologi informasi (TI), dan menunggu informasi waktu wisuda yang akan ditentukan oleh operator wisuda fakultas.
5. Kemahasiswaan : di menu ini mahasiswa dapat melakukan pendaftaran beasiswa yang diadakan oleh Universitas Brawijaya dan untuk informasi selengkapnya dapat ditanyakan langsung ke fakultas yang terkait dan akademik pusat Universitas Brawijaya. SIAM mencakup hal sebagai berikut:
  6. Portal bagi mahasiswa
  7. Biodata mahasiswa
  8. Data KRS, KHS mahasiswa
  9. Data Jadwal kuliah



10. Data detail pembayaran mahasiswa

11. Pendaftaran Wisuda Online

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**SIAM.UB.ONLINE**  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA

**Klik DI SINI untuk INFO PIN calon mahasiswa baru 2015**

**DAFTAR ULANG MAHASISWA BARU SPMK UB 2015/2016**

Mahasiswa diterima SPMK UB 2015/2016

Melakukan pembayaran biaya lain-lain pada tanggal 3-8 Agustus 2015  
Info : <http://selma.ub.ac.id/>

Melakukan Registrasi on-line pada tanggal 3-8 Agustus 2015 melalui <http://siam.ub.ac.id/>

Cetak bukti registrasi (Form 1 dan 2)

Melihat Pengumuman Penetapan Biaya Pendidikan di [www.ub.ac.id](http://www.ub.ac.id) dan besaran Biaya Pendidikan di <https://siam.ub.ac.id> pada menu REGISTRASI pada tanggal 22 Agustus 2015

Melakukan Pembayaran Biaya Pendidikan ( Lihat Pengumuman Penetapan Biaya Pendidikan di [www.selma.ub.ac.id](http://www.selma.ub.ac.id) )

Jika ada masalah help ke TIK UB(0341) 575878 atau 551611 per 134 atau kirim e-mail ke [helpdesk@ub.ac.id](mailto:helpdesk@ub.ac.id)

Mahasiswa Universitas Brawijaya (Selma UB)

**Area Login**

USERNAME (NIM) :

PASSWORD :

**LOGIN** **KLIK DI SINI UNTUK LUPA PASSWORD**

» **Klik DI SINI untuk INFO PIN** calon mahasiswa baru 2015 (untuk seluruh jenjang).

» **PANDUAN** untuk mendapatkan PIN, mengisi biodata, dan mendapatkan NIM mahasiswa baru

» **PANDUAN** Lupa Password

*jika anda ragu/kesulitan dalam pengisian SIAM UB, hubungi,*

**Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK UB)**  
Telp. 0341 575754 Fax. 0341 575813

**Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK UB)**  
Telp. 0341 551611 ext. 134 atau langsung 0341 575878  
Email [helpdesk@ub.ac.id](mailto:helpdesk@ub.ac.id)

**Pendaftaran Sertifikasi Kompetensi TI untuk mahasiswa angkatan < 2015 dapat dilakukan dengan mengakses pada menu :**

**APLIKASI → SERTIFIKASI KOMPETENSI TI**

Informasi lebih lanjut dapat dilihat pada : [sertifikasi.ub.ac.id](http://sertifikasi.ub.ac.id)

Gambar 4. 2 Tampilan halaman utama SIAM UB

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**SIAM.UB.ONLINE**  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA

AKADEMIK KEUANGAN BIODATA APLIKASI LOGOUT

Klik **GANTI PASSWORD** untuk mengubah password account SIAM Anda !  
Pastikan Anda **LOGOUT** sebelum meninggalkan komputer Anda! Klik icon **LOGOUT** di pojok kanan atas!

**0910320032**  
**CHRISTINA SHABELLIA**  
Jenjang/Fakultas : S1/Ilmu Administrasi  
Jurusan : Ilmu Administrasi Niaga  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Seleksi : Jalur Prestasi Akad  
Nomor Ujian : 4097403743  
Status : **Aktif**

**KARTU RENCANA STUDI**  
KARTU HASIL STUDI  
JADWAL KULIAH  
JADWAL UJIAN  
ABSENSI

► **Kartu Rencana Studi** : SEMESTER GENAP 2011/2012

**TAMBAH MATA KULIAH**  
Jadwal mata kuliah semester ini belum tersedia atau Jadwal telah ditutup.

• Khusus untuk mahasiswa Prodi Perencanaan Pembangunan angkatan 2011 yang memiliki IP > 3,00 dan berhak memprogram 24 sks, Mata Kuliah Semester 4 yang direkomendasikan diprogram adalah Kependudukan

Klik icon **PRINT** di kanan untuk mencetak KRS Anda !

NO	KODE	NAMA MATA KULIAH	SKS	KETERANGAN	BATAL
1	IAB-4052	SEMINAR MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA	3		
2	IAB-4054	SEMINAR KEBIJAKAN BISNIS	3		
3	IAB-4062	STUDI KELAYAKAN BISNIS	3		
4	IAB-4067	MANAJEMEN LINGKUNGAN	3		
5	IAB-4243	MANAJEMEN KINERJA DAN KOMPENSASI	3		
6	IAB-4244	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA STRATEGIK	3		
7	IAB-4245	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA INTERNASIONAL	3		
8	UBU-4002	MAGANG/KN	3		
<b>JUMLAH SKS</b>			<b>24</b>		
<b>JUMLAH MAKSIMUM SKS</b>			<b>24</b>		

**SEMESTER LALU** : IP Beban : **3.25** SKS Beban : 24 MK Beban : 8  
IP Lulus : 3.25 SKS Lulus : 24 MK Lulus : 8  
**KUMULATIF** : IP Beban : 3.22 SKS Beban : 114 MK Beban : 38  
IP Lulus : 3.22 SKS Lulus : 114 MK Lulus : 38

Gambar 4. 3 Tampilan kartu rencana studi menu akademik mahasiswa di SIAM

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**SIAM.UB.ONLINE**  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA

AKADEMIK KEUANGAN BIODATA APLIKASI LOGOUT

Klik **GANTI PASSWORD** untuk mengubah password account SIAM Anda !  
Pastikan Anda **LOGOUT** sebelum meninggalkan komputer Anda! Klik icon **LOGOUT** di pojok kanan atas!

**0910320032**  
**CHRISTINA SHABELLIA**  
Jenjang/Fakultas : S1/Ilmu Administrasi  
Jurusan : Ilmu Administrasi Niaga  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Seleksi : Jalur Prestasi Akad  
Nomor Ujian : 4097403743  
Status : **Aktif**

**KARTU RENCANA STUDI**  
KARTU HASIL STUDI  
JADWAL KULIAH  
JADWAL UJIAN  
ABSENSI

► **Kartu Hasil Studi** : SEMESTER GANJIL 2011/2012

SEMESTER 5 / Regular **TAMPIL**

NO	KODE	NAMA MATA KULIAH	SKS	NILAI
1	IAB-4058	HUBUNGAN INDUSTRIAL	3	B
2	IAB-4126	KEUANGAN BISNIS II	3	C+
3	UBU-4001	KEWIRAUSAHAAN DAN MANAJEMEN INOVASI	3	B+
4	IAB-4125	MANAJEMEN RESIKO	3	B
5	IAB-4114	PERBANKAN	3	B+
6	IAB-4131	PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA	3	B+
7	IAB-4124	PERPAJAKAAN	3	A
8	IAB-4127	STRATEGI BISNIS	3	B
<b>JUMLAH SKS</b>			<b>24</b>	

**SEMESTER** : IP Lulus : 3.25 SKS Lulus : 24 MK Lulus : 8  
IP Beban : 3.25 SKS Beban : 24 MK Beban : 8  
**KUMULATIF** : IP Lulus : 3.22 SKS Lulus : 114 MK Lulus : 38  
IP Beban : 3.22 SKS Beban : 114 MK Beban : 38

Gambar 4. 4 Tampilan kartu hasil studi menu akademik mahasiswa di SIAM

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**SIAM.UB.ONLINE**  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA

AKADEMIK KEUANGAN BIODATA APLIKASI LOGOUT

Klik **GANTI PASSWORD** untuk mengubah password account SIAM Anda !  
Pastikan Anda **LOGOUT** sebelum meninggalkan komputer Anda! Klik icon **LOGOUT** di pojok kanan atas!

**0910320032**  
**CHRISTINA SHABELLIA**  
Jenjang/Fakultas : S1/Ilmu Administrasi  
Jurusan : Ilmu Administrasi Niaga  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Seleksi : Jalur Prestasi Akad  
Nomor Ujian : 4097403743  
Status : **Aktif**

**KARTU RENCANA STUDI**  
KARTU HASIL STUDI  
JADWAL KULIAH  
JADWAL UJIAN  
ABSENSI

► **Jadwal Kuliah** : SEMESTER GENAP 2011/2012

HARI	JAM	KELAS	KODE	MATA KULIAH	DOSEN	RUANG
Senin	12:30 - 15:00	D	IAB4054	SEMINAR KEBIJAKAN BISNIS		GD 06 - FIA 21
Senin	18:00 - 20:30	B	IAB4245	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA INTERNASIONAL		GD 04 - FIA 13
Selasa	06:30 - 09:00	A	IAB4244	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA STRATEGIK		GD 04 - FIA 13
Selasa	18:00 - 20:30	A	IAB4067	MANAJEMEN LINGKUNGAN		GD 02 - FIA 05
Rabu	06:30 - 09:00	B	IAB4243	MANAJEMEN KINERJA DAN KOMPENSASI		GD A - R. 30
Rabu	12:30 - 15:00	A	IAB4062	STUDI KELAYAKAN BISNIS		GD D3 - D3 24
Kamis	09:15 - 11:45	B	IAB4052	SEMINAR MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA		GD 01 - FIA 01
Sabtu	18:00 - 20:00	A	UBU4002	MAGANG/KKN		GD A - R. 22

Gambar 4. 5 Tampilan jadwal kuliah menu akademik mahasiswa di SIAM

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**SIAM.UB.ONLINE**  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA

AKADEMIK KEUANGAN BIODATA APLIKASI LOGOUT

Klik **GANTI PASSWORD** untuk mengubah password account SIAM Anda !  
Pastikan Anda **LOGOUT** sebelum meninggalkan komputer Anda! Klik icon **LOGOUT** di pojok kanan atas!

**0910320032**  
**CHRISTINA SHABELLIA**  
Jenjang/Fakultas : S1/Ilmu Administrasi  
Jurusan : Ilmu Administrasi Niaga  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Seleksi : Jalur Prestasi Akad  
Nomor Ujian : 4097403743  
Status : **Aktif**

**KARTU RENCANA STUDI**  
KARTU HASIL STUDI  
JADWAL KULIAH  
JADWAL UJIAN  
ABSENSI

► **Jadwal Ujian** : SEMESTER GENAP 2011/2012

TANGGAL	JAM	KELAS	KODE	MATA KULIAH	RUANG
06-02-2012	09:49	B	IAB4243	MANAJEMEN KINERJA DAN KOMPENSASI	-
06-02-2012	09:52	A	IAB4244	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA STRATEGIK	-
06-02-2012	09:58	B	IAB4245	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA INTERNASIONAL	-
06-02-2012	10:52	A	IAB4062	STUDI KELAYAKAN BISNIS	-
06-02-2012	11:15	A	IAB4067	MANAJEMEN LINGKUNGAN	-
06-02-2012	11:49	B	IAB4052	SEMINAR MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA	-
06-02-2012	14:41	A	UBU4002	MAGANG/KKN	-
06-02-2012	16:11	D	IAB4054	SEMINAR KEBIJAKAN BISNIS	-

Gambar 4. 6 Tampilan jadwal ujian menu akademik mahasiswa di SIAM

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**SIAM.UB.ONLINE**  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA

AKADEMIK REGISTRASI BIODATA APLIKASI KEMAHASISWAAN LOGOUT

Klik GANTI PASSWORD untuk mengubah password account SIAM Anda !  
Pastikan Anda LOGOUT sebelum meninggalkan komputer Anda! Klik icon LOGOUT di pojok kanan atas!

**0910320032**  
**CHRISTINA SHABELLIA**  
Jenjang/Fakultas : S1/Ilmu Administrasi  
Jurusan : Ilmu Administrasi Niaga  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Seleksi : Jalur Prestasi Akad  
Nomor Ujian : 4097403743  
Status : **Lulus Kuliah**

**INFO REGISTRASI**  
**HISTORI STATUS**

Info Registrasi : SEMESTER GANJIL 2009/2010 SEMESTER 1 TAMPIL

TRANSAKSI	STATUS	KWITANSI	WAKTU	DEBIT	KREDIT	SALDO
TGH . SPP	NORMAL	SYSTEM GENERATED	30-04-2009 00:00	1.200.000	0	-1.200.000
TGH . DBP	NORMAL	SYSTEM GENERATED	30-04-2009 00:00	100.000	0	-1.300.000
TGH . TI	NORMAL	SYSTEM GENERATED	30-04-2009 00:00	200.000	0	-1.500.000
TGH . TES BI	NORMAL	SYSTEM GENERATED	30-04-2009 00:00	285.000	0	-1.785.000
TGH . ORDIK	NORMAL	SYSTEM GENERATED	30-04-2009 00:00	250.000	0	-2.035.000
TGH . ORMAWA	NORMAL	SYSTEM GENERATED	30-04-2009 00:00	225.000	0	-2.260.000
TGH . PERPUS	NORMAL	SYSTEM GENERATED	30-04-2009 00:00	200.000	0	-2.460.000
TGH . SEHAT	NORMAL	SYSTEM GENERATED	30-04-2009 00:00	0	0	-2.460.000
TGH . JAKET	NORMAL	SYSTEM GENERATED	30-04-2009 00:00	125.000	0	-2.585.000
LOK . SPP	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	1.200.000	-1.385.000
LOK . SPIP.FK	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	3.000.000	1.615.000
LOK . DBP	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	100.000	1.715.000
LOK . SPFP	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	2.000.000	3.715.000
LOK . TI	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	200.000	3.915.000
LOK . TES BI	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	285.000	4.200.000
LOK . ORDIK	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	250.000	4.450.000
LOK . ORMAWA	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	225.000	4.675.000
LOK . PERPUS	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	200.000	4.875.000
LOK . JAKET	NORMAL	3187713	11-05-2009 13:25	0	125.000	5.000.000
TGH . SPIP.FK	NORMAL	SYSTEM GENERATED	07-01-2010 00:00	3.750.000	0	1.250.000
TGH . SPFP	NORMAL	SYSTEM GENERATED	07-01-2010 00:00	2.500.000	0	-1.250.000
LPR . SPIP.FK	NORMAL	OPS.10.13723	14-01-2010 13:13	0	750.000	-500.000
LPR . SPFP	NORMAL	OPS.10.13723	14-01-2010 13:13	0	500.000	0
SISA SALDO ANDA SEMESTER INI :						0
TOTAL TAGIHAN DI BANK :						0

Gambar 4. 7 Tampilan keuangan menu registrasi mahasiswa di SIAM

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**SIAM.UB.ONLINE**  
SISTEM INFORMASI AKADEMIK MAHASISWA

AKADEMIK KEUANGAN BIODATA APLIKASI LOGOUT

Klik GANTI PASSWORD untuk mengubah password account SIAM Anda !  
Pastikan Anda LOGOUT sebelum meninggalkan komputer Anda! Klik icon LOGOUT di pojok kanan atas!

**0910680063**  
**PRICILLIA CAROLINA K**  
Jenjang/Fakultas : S1/Prog.T.Informasi & Ilmu Komputer  
Jurusan : Teknik Informatika  
Program Studi : Informatika  
Seleksi : Reguler  
Nomor Ujian : 1095502782  
Status : **Aktif**

**KARTU RENCANA STUDI**  
KARTU HASIL STUDI  
JADWAL KULIAH  
JADWAL UJIAN  
ABSENSI

Kode MK	Mata Kuliah	Kelas	Alpha	Ijin	Hadir	Dosen	Prosentase
TIF4209	Computer vision	C	0	0	6	6	100
TIF4210	Data Mining	C	0	0	7	7	100
UBU4005	Kewirausahaan	B	0	0	3	3	100
TIU4203	Metode Penelitian	B	0	0	6	6	100
TIF4214	Pemrograman Framework : Java J2EE, .	B	0	0	5	5	100
TIF4216	Pemrograman Perangkat Mobile	A	0	0	5	6	83
UNG4007	Pendidikan Kewarganegaraan	E	1	0	6	7	86
TIF4218	Pola pola perancangan	A	0	0	6	6	100

Gambar 4. 8 Tampilan absensi menu akademik mahasiswa di SIAM



Registrasi akademik di Universitas Brawijaya dilakukan secara online dan serentak, yang dimaksudkan dalam hal ini ialah mahasiswa dapat melakukan proses pendaftaran ulang akademik dimana saja dan kapan saja (terbatas pada waktu yang telah ditetapkan masing- masing fakultas). Yang pertama kali dilakukan oleh mahasiswa ialah login menggunakan NIM (Nomor Induk Mahasiswa) serta passwordnya di website <http://siam.ub.ac.id/> dan melihat tagihan di menu KEUANGAN di SIAM yang harus dibayarkan ke bank. Apabila tagihan tersebut sudah terbayar maka selanjutnya mahasiswa tersebut dapat memilih menu KRS (Kartu Rencana Studi) di SIAM dan memilih mata kuliah yang akan ditempuh selama 1 semester sesuai dengan jumlah SKS yang harus ditempuhnya. Setelah proses KRS tersebut selesai, mahasiswa dapat menunggu validasi dari operator yang bertugas di fakultas, validasi ini dimaksudkan ialah agar mahasiswa yang sedang keluar kota untuk keperluan pribadi tidak perlu terburu- buru untuk kembali ke Malang dikarenakan memilih mata kuliah dan diharuskan untuk bertemu dengan dosen penasihat akademik/ dosen PA.

SIAM merupakan layanan Teknologi Informasi yang diwajibkan untuk digunakan oleh seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya, sehingga banyak tanggapan negatif maupun positif mengenai layanan ini. Penulis mengambil 5 tanggapan negatif mengenai layanan aplikasi ini. salah satunya ialah mahasiswa S1 angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis :

“ menurut saya layanan SIAM masih belum efektif, karena ketika saya melakukan krs untuk mata kuliah yang diinginkan namun setelah menuliskan kode mata kuliah tersebut dan mengklik pilih malah yang terjadi adalah mata kuliah tidak ditemukan. Hal ini sungguh membuat saya sangat panik dan frustrasi, rumah saya yang jauh dari kampus dan perlombaan pengambilan mata kuliah di jam

favorit menjadi alasan saya merasa demikian. Takutnya kelas mata kuliah tersebut di jam yang saya inginkan sudah penuh karena banyaknya mahasiswa lain yang menginginkan hal yang sama. Saya harap permasalahan demikian harus diperbaiki lagi oleh pihak terkait agar tidak menyusahkan mahasiswa. ” ( Wawancara 06 November 2015 pukul 13.30 WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan negatif yang diberikan ialah mengenai pengambilan mata kuliah melalui KRS ( Kartu Rencana Studi ) di SIAM yang gagal dilakukan, untuk itu perlu adanya tanggapan dari Unit PPTI UB mengenai permasalahan tersebut, sehingga penulis melakukan wawancara dengan Helpdesk PPTI dengan hasil sebagai berikut.

“ SIAM merupakan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa dan semua mahasiswa pasti menggunakannya, Unit PPTI UB adalah penyedia layanan dan pengisi konten tersebut ( SIAM ) adalah operator akademik fakultas, dalam kasus mahasiswa tersebut ketika dia menginputkan kode mata kuliah dan memilih hari namun tidak ditemukan adanya mata kuliah tersebut maka yang terjadi sebenarnya adalah kemungkinan jadwal mata kuliah belum diinputkan oleh operator akademik fakultas yang bersangkutan. Operator akademik fakultas pun dapat menginputkan jadwal mata kuliah apabila data dari dosen sudah diberikan kepada pihak akademik, apabila jadwal belum diberikan dosen kepada pihak akademik pada saat jadwal KRS online dibuka maka mahasiswa yang komplain ke PPTI akan kami arahkan ke operator akademik fakultas yang bersangkutan”. ( Wawancara 06 November 2015 pukul 13.30 WIB ).

Tanggapan negatif selanjutnya dari mahasiswa S1 angkatan 2014 Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan mengenai layanan aplikasi ini sebagai berikut:

“ Menurut saya aplikasi SIAM perlu banyak diperbaiki. Akhir semester lalu saya menunggu nilai untuk satu mata kuliah saja selama lebih dari seminggu, hal ini sungguh sangat mengecewakan. Saya bayar kuliah mahal namun pelayanan yang diberikan kenapa malah seperti ini. semoga untuk semester selanjutnya tidak terjadi seperti ini lagi. Orang tua saya ngomel – ngomel karena IP saya belum keluar hanya karena satu mata kuliah aja.” ( Wawancara 06 November 2015 pukul 13.50 WIB ).



Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan negatif yang diberikan ialah mengenai nilai pada salah satu mata kuliah di KHS ( Kartu Hasil Studi ) di SIAM tidak muncul, oleh sebab itu tanggapan dari Unit PPTI UB mengenai permasalahan tersebut sebagai berikut:

“seperti yang saya sudah jelaskan sebelumnya, unit PPTI hanya berperan sebagai penyedia layanan dan untuk kontennya adalah tugas dari Fakultas/ Biro/ Unit terkait. Dalam permasalahan mahasiswa tersebut sudah sangat jelas bahwa nilai salah satu mata kuliah yang tidak muncul dikarenakan operator akademik fakultas yang bersangkutan belum menginputkan data nilai mata kuliah tersebut. Hal itu bisa disebabkan karena data yang harus diinputkan ada banyak ( tidak sesuai dengan operator yang bertugas dengan jumlah mahasiswa yang datanya harus diinputkan di sistem ) atau bisa juga dosen mata kuliah tersebut belum menyetorkan nilai mahasiswa kepada pihak akademik fakultas yang bersangkutan sehingga wajar apabila mahasiswa mengira bahwa ini adalah kesalahan unit PPTI. Banyak mahasiswa yang datang kesini mengeluhkan SIAM bermasalah padahal ketika ditelusuri permasalahannya adalah nilai yang belum keluar di SIAM dan akhirnya kami mengarahkan mahasiswa untuk menanyakan permasalahan tersebut ke pihak akademik fakultas yang bersangkutan.” ( Wawancara 07 November 2015 pukul 16.00 WIB ).

Tanggapan negatif selanjutnya dari mahasiswa S1 angkatan 2014 Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan mengenai layanan aplikasi ini sebagai berikut:

“ Menurut saya aplikasi SIAM perlu banyak diperbaiki. Akhir semester lalu saya menunggu nilai untuk satu mata kuliah saja selama lebih dari seminggu, hal ini sungguh sangat mengecewakan. Saya bayar kuliah mahal namun pelayanan yang diberikan kenapa malah seperti ini. semoga untuk semester selanjutnya tidak terjadi seperti ini lagi. Orang tua saya ngomel – ngomel karena IP saya belum keluar hanya karena satu mata kuliah aja.” ( Wawancara 06 November 2015 pukul 13.50 WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan negatif yang diberikan ialah mengenai nilai pada salah satu mata kuliah di KHS ( Kartu Hasil Studi ) di SIAM tidak muncul, oleh sebab itu tanggapan dari Unit PPTI UB mengenai permasalahan tersebut sebagai berikut:

“ Seperti yang saya sudah jelaskan sebelumnya, unit PPTI hanya berperan sebagai penyedia layanan dan untuk kontennya adalah tugas dari Fakultas/ Biro/ Unit terkait. Dalam permasalahan mahasiswa tersebut sudah sangat jelas bahwa nilai salah satu mata kuliah yang tidak muncul dikarenakan operator akademik fakultas yang bersangkutan belum menginputkan data nilai mata kuliah tersebut. Hal itu bisa disebabkan karena data yang harus diinputkan ada banyak ( tidak sesuai dengan operator yang bertugas dengan jumlah mahasiswa yang datanya harus diinputkan di sistem ) atau bisa juga dosen mata kuliah tersebut belum menyetorkan nilai mahasiswa kepada pihak akademik fakultas yang bersangkutan sehingga wajar apabila mahasiswa mengira bahwa ini adalah kesalahan unit PPTI. Banyak mahasiswa yang datang kesini mengeluhkan SIAM bermasalah padahal ketika ditelusuri permasalahannya adalah nilai yang belum keluar di SIAM dan akhirnya kami mengarahkan mahasiswa untuk menanyakan permasalahan tersebut ke pihak akademik fakultas yang bersangkutan.” (Wawancara 07 November 2015 pukul 16.00 WIB ).

Tanggapan negatif selanjutnya dari mahasiswa S1 angkatan 2015 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mengenai layanan aplikasi ini sebagai berikut:

" Menurut saya layanan SIAM ini sangat buruk, kenapa biodata saya bisa tertukar dengan biodata milik mahasiswa lain? saya login di aplikasi SIAM menggunakan NIM dan Password milik saya pribadi, ketika saya akan mencetak form untuk divalidasi malah biodata orang lain yang muncul dan bukan biodata yang saya isikan, saya panik dan saya bingung harus bagaimana untuk mengembalikan data saya seperti semula. saya mencari informasi di website UB namun saya tidak menemukan jawaban dan akhirnya saya menelepon dan mengirimkan email ke PPTI namun tidak ada respon. saya akhirnya memutuskan untuk datang langsung ke kantor PPTI menanyakan perihal tersebut dan akhirnya biodata saya kembali normal. sungguh pengalaman yang sangat buruk dan merupakan langkah awal yang buruk dalam menginjakkan kaki di kampus ini. saya harap hal ini tidak akan terjadi lagi pada saya

maupun mahasiswa lainnya. " (Wawancara 06 November 2015 pukul 10.00 WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan negatif yang diberikan ialah mengenai data user di SIAM milik mahasiswa tersebut berisi data milik mahasiswa lain sedangkan mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan tahap login di aplikasi SIAM dengan benar oleh sebab itu tanggapan dari Unit PPTI UB mengenai permasalahan tersebut sebagai berikut:

" Permasalahan yang dialami mahasiswa tersebut sudah sering terjadi dan merupakan komplain yang pasti diajukan oleh mahasiswa baru UB. Hal tersebut terjadi karena Mahasiswa melakukan login SIAM dengan menggunakan laptop atau PC yang digunakan bersama/ umum seperti warnet atau pemakaian browser internet dalam satu perangkat yang sama. Misal mahasiswa A melakukan login di aplikasi SIAM di satu browser internet lalu melakukan pengisian data, setelah semua tersimpan mahasiswa tersebut lupa untuk logout dan mahasiswa B login dengan browser yang sama pada aplikasi SIAM sehingga hal yang terjadi ialah data yang diisikan oleh mahasiswa B terisi pada SIAM mahasiswa A. Hal ini tidak akan terjadi apabila seluruh mahasiswa membaca terlebih dahulu semua aturan pengisian dan pengumuman yang ada di website SELMA UB sebelum melakukan pengisian data. Tidak semua mahasiswa mau untuk membaca dan memahami sebelum melakukan sesuatu yang berhubungan dengan pengisian data secara online." (Wawancara 07 November 2015 pukul 16.00 WIB ).

Tanggapan negatif selanjutnya dari mahasiswa S2 Double Degree angkatan 2015 Fakultas Teknik Elektro mengenai layanan aplikasi ini sebagai berikut:

" Menurut saya layanan SIAM ini kurang begitu efektif, ketika saya login di aplikasi SIAM untuk melihat jadwal kuliah dan saya memilih menu KRS tidak muncul mata kuliah yang harusnya ada. Mahasiswa program Double Degree UB semua KRS nya paket yang artinya saya tidak perlu memilih mata kuliah yang ingin saya ikuti tetapi yang terjadi ialah menu KRS yang ada pada SIAM saya malah kosong. Jadwal kuliah yang kosong ini membuat saya harus mengurus ke PPTI dan ke fakultas dan oleh fakultas dikembalikan lagi ke PPTI sehingga saya merasa dipermainkan. Kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh pihak fakultas dan PPTI yang memberikan saran untuk mengkonfirmasi hal tersebut ke pihak

fakultas membuat saya bingung dan kecewa akan layanan yang ada di UB. Saya berharap semoga untuk semester selanjutnya saya dan teman – teman angkatan saya tidak merasakan hal yang buruk seperti ini lagi.” (Wawancara 06 November 2015 pukul 12.00 WIB).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan negatif yang diberikan ialah mengenai mata kuliah paket yang disediakan oleh akademik fakultas yang bersangkutan tidak muncul di layanan aplikasi SIAM oleh sebab itu tanggapan dari Unit PPTI UB mengenai permasalahan tersebut sebagai berikut:

“ Permasalahan yang terjadi kepada mahasiswa tersebut sebenarnya tidak jauh berbeda dengan mahasiswa mengalami kejadian mata kuliah yang tidak tersedia/ tidak muncul di SIAM. Memang untuk mahasiswa Double Degree, Pascasarjana, dan Program Doktor model pemilihan mata kuliah telah disistem secara paket oleh fakultas sehingga mahasiswa tersebut tidak perlu repot untuk memilih mata kuliah seperti yang dialami mahasiswa S1, namun apabila KRS paket yang harusnya muncul di aplikasi SIAM tidak muncul/ data tidak tersedia maka mahasiswa yang menanyakan kepada Unit PPTI akan kami arahkan kepada operator akademik fakultas yang bersangkutan. Operator akademik fakultas bertugas untuk menginputkan/ memasukkan segala data yang berhubungan langsung dengan akademik mahasiswa sehingga dengan kejadian tersebut yang terjadi adalah memang mata kuliah yang belum diinputkan karena dosen atau kelas belum disusun atau bisa juga karena data sudah ada namun operator akademik fakultas belum menginputkan data tersebut di sistem. Hal ini juga sering terjadi dan banyaknya mahasiswa yang lapor menanyakan hal ini ke PPTI membuat helpdesk PPTI mengkonfirmasi langsung ke pihak akademik fakultas mengenai data akademik kenapa belum diinputkan di sistem agar mahasiswa tidak merasa kebingungan.” (Wawancara 07 November 2015 pukul 16.00 WIB ).

Tanggapan negatif yang terakhir dari mahasiswa S1 angkatan 2012 Fakultas Ilmu Budaya mengenai layanan aplikasi ini sebagai berikut:

“ Menurut saya mengenai layanan SIAM UB tidak bisa memudahkan pengguna, saya merasa kesulitan hanya untuk mengurus berkas pendaftaran wisuda. Info mengenai pendaftaran wisuda secara online saya dapatkan dari fakultas dan saya sudah mempersiapkan semua berkas yang akan saya upload namun yang terjadi adalah ketika saya ingin mengisikan data saya di SIAM untuk

pendaftaran wisuda malah muncul tulisan “ anda belum dapat menggunakan layanan ini “, sungguh hal yang sangat mengecewakan mengingat kuota wisuda yang terbatas sedangkan banyaknya mahasiswa di UB yang mendaftarkan wisuda. Saya sudah ke fakultas, ke kantor PPTI juga, memang sudah diproses namun proses untuk saya bisa menginputkan data pendaftaran wisuda di SIAM membutuhkan waktu 3 ( tiga ) jam. Saya harap kejadian ini hanya menimpa saya dan tidak untuk teman – teman lainnya karena kondisi yang seperti ini membuat saya sebagai pengguna layanan merasa tidak nyaman akan layanan teknologi informasi yang diberikan UB kepada saya sebagai mahasiswa. ” ( Wawancara 06 November 2015 pukul 15.00 WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan negatif yang diberikan ialah mengenai mahasiswa yang akan melakukan pengisian data di SIAM guna memenuhi kelengkapan persyaratan pendaftaran wisuda di layanan aplikasi SIAM namun mahasiswa tersebut tidak dapat mendaftar wisuda secara online oleh sebab itu tanggapan dari Unit PPTI UB mengenai permasalahan tersebut sebagai berikut:

“ Permasalahan yang terjadi kepada mahasiswa tersebut harus dicek dan diidentifikasi terlebih dahulu, apakah memang kesalahan dari sistem atau bukan, hal – hal yang memungkinkan terjadi dalam permasalahan yang dialami mahasiswa tersebut :

- Info kelulusan mahasiswa tersebut belum diinputkan oleh operator wisuda fakultas yang bersangkutan sehingga pada saat akan melakukan pendaftaran maka yang terjadi adalah kegagalan karena kurangnya kelengkapan persyaratan pendaftaran wisuda, dalam kasus ini Unit PPTI mengarahkan mahasiswa agar menanyakan langsung ke operator akademik atau operator wisuda fakultas yang bersangkutan.

- selain itu status akademik mahasiswa yang belum berubah misal dari Terdaftar menjadi Lulus Kuliah atau dari Tidak Terdaftar menjadi Lulus Kuliah. Mahasiswa dapat mengajukan perubahan status akademik ke pihak keuangan fakultas yang bersangkutan dengan membawa KTM ( Kartu Tanda Mahasiswa ) dan SKL ( Surat Keterangan Lulus ), selanjutnya operator keuangan fakultas akan merubah status akademik mahasiswa tersebut menjadi Lulus Kuliah apabila sudah tidak ada lagi tanggungan/ tagihan keuangan yang masih belum terbayarkan”. ( Wawancara 07 November 2015 pukul 16.00 WIB ).



Dari hasil wawancara dengan mahasiswa dan staf PPTI UB tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan Aplikasi SIAM yang diberikan UB dan diwajibkan untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namun kurangnya koordinasi antara petugas yang ada di fakultas dengan PPTI UB membuat layanan aplikasi ini menjadi kurang efektif di mata mahasiswa. Banyaknya komplain yang diberikan mahasiswa akan layanan aplikasi ini diharapkan dapat menjadi alasan untuk diperbaikinya kualitas layanan aplikasi SIAM ini baik dari segi Sumber Daya Manusianya maupun dari segi teknis/ IT. Apabila kedua hal tersebut sudah baik maka penilaian mahasiswa UB mengenai layanan SIAM ini pun akan ikut baik pula.

#### **b. BAIS**

Brawijaya Authentication and Identification System (BAIS) merupakan aplikasi yang digunakan civitas akademik Universitas Brawijaya untuk melakukan perubahan *password* dan data yang dapat diakses melalui halaman *website* <http://bais.ub.ac.id/>. Sama halnya dengan SIAM namun BAIS dapat digunakan oleh seluruh civitas akademik (dosen, pegawai, mahasiswa) Universitas Brawijaya dan data yang ada hanya terbatas seperti nama, fakultas, email. Untuk melakukan perubahan *password* adalah:

1. Bagi mahasiswa : Login terlebih dahulu di *website* <http://bais.ub.ac.id/> dengan mengisi nim dan *password* > klik ganti *password* > isikan *password* lama > isikan *password* baru yang diinginkan > isikan ulang *password* baru yang diinginkan



untuk konfirmasi > lalu klik ganti *password*, setelah itu akan ada notifikasi bahwa *password* sudah terganti.

2. Bagi dosen atau pegawai : Login terlebih dahulu menggunakan username dan *password* > klik ganti *password* > isikan *password* lama > isikan *password* baru yang diinginkan > isikan ulang *password* baru yang diinginkan untuk konfirmasi > lalu klik ganti *password*, setelah itu akan ada notifikasi bahwa *password* sudah terganti.

**BAWIS • Brawijaya Authentication and Identification System**

Untuk meningkatkan keamanan akun email UB, dengan ini kami menghimbau kepada seluruh pengguna email UB untuk memeriksa kembali isian email alternatif pada data akun Anda di [bais.ub.ac.id](mailto:bais.ub.ac.id). Jika isian email masih kosong, silakan diisi dengan email alternatif Anda (alamat email selain email UB). Pastikan email alternatif ini aktif dan dapat Anda akses, karena email alternatif ini akan digunakan sebagai alamat untuk mengirim link reset password maupun password pengganti ketika Anda menggunakan fitur lupa password.

Kepala Unit TIK - UB

Informasi lebih lanjut :  
Helpdesk PPTI • Gedung Rektorat Lt. 2  
Telp.: 0341-575878 • Email : [helpdesk@ub.ac.id](mailto:helpdesk@ub.ac.id)

Username / NIM

Password

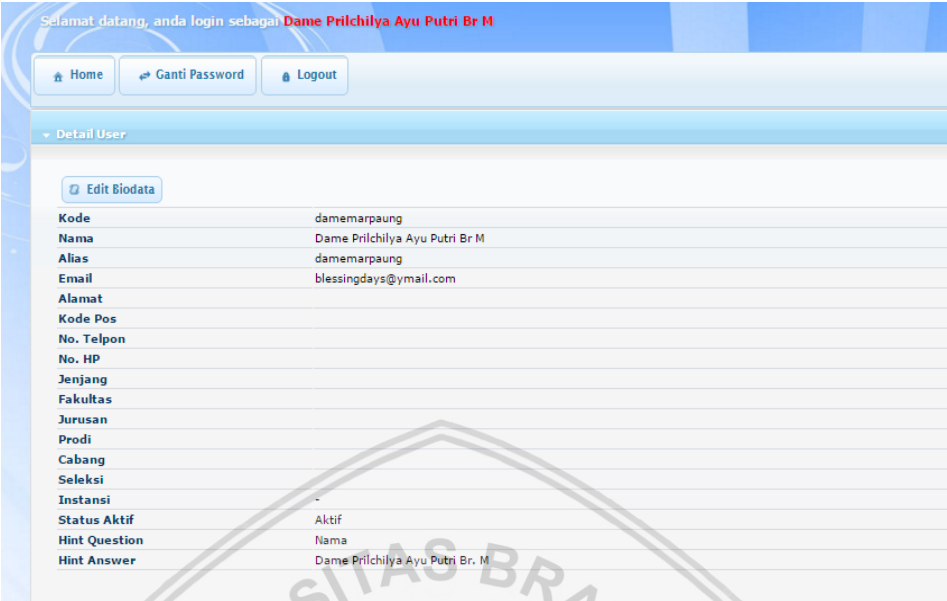
**Masuk**

[Forget Password ?](#)

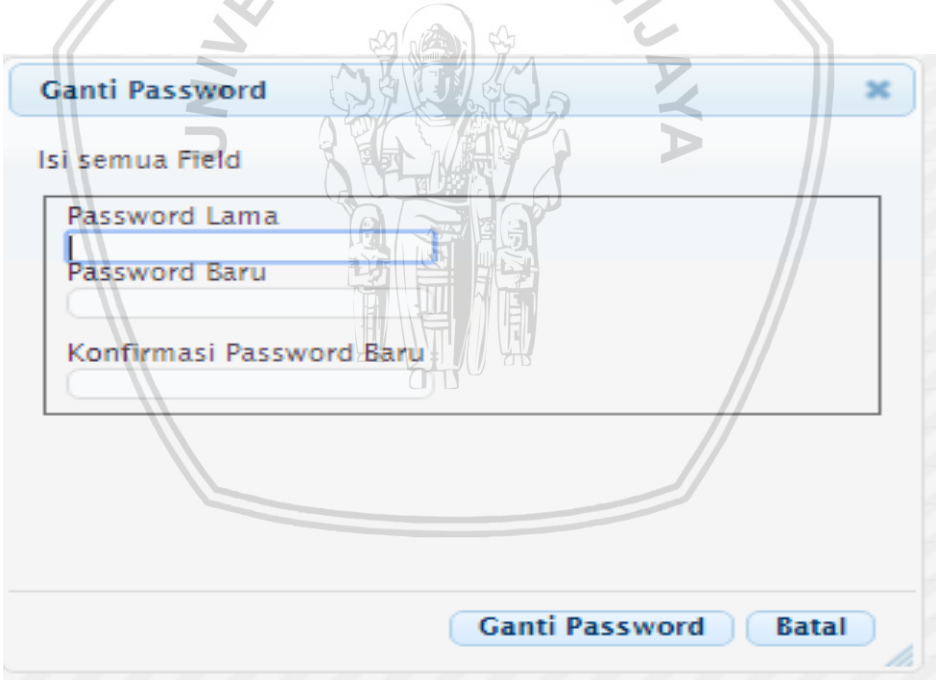
Siakad Siuda Simpel Webmail UBIAAS

©2014 • Universitas Brawijaya

Gambar 4. 9 Tampilan halaman utama login BAWIS UB



Gambar 4. 10 Tampilan halaman setelah login BAIS UB



Gambar 4. 7 Tampilan menu ganti password di BAIS

Aplikasi layanan BAIS UB memiliki beberapa menu yakni:

1. Home : Berisikan biodata pengguna yang dapat diisi dan dirubah sesuai dengan identitas yang resmi.
2. Ganti Password : merupakan layanan perubahan password yang nantinya password tersebut akan menjadi password login semua layanan aplikasi yang ada di Brawijaya.

BAIS merupakan layanan teknologi informasi yang terintegrasi dengan SIAM. Mahasiswa yang akan melakukan login awal di SIAM pertama kali diharuskan untuk aktivasi terlebih dahulu di BAIS. Mahasiswa yang melakukan komplain mengenai layanan ini dapat dapat langsung ke kantor PPTI UB ataupun melalui tim IT fakultas yang bersangkutan. Penulis memberikan wawancara dengan mahasiswa dan staf PPTI UB mengenai layanan aplikasi ini. Berikut wawancara dengan mahasiswa S1 angkatan 2012 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UB:

“ Menurut saya untuk layanan aplikasi BAIS ini sudah baik namun informasi mengenai cara perubahan password di BAIS masih kurang, memang gambar dan tulisan sudah menjelaskan dengan cukup baik namun ada beberapa proses yang tidak ditampilkan. Apabila mahasiswa yang kuliahnya berbasis dengan Ilmu Teknologi mungkin akan lebih paham namun mahasiswa dengan dasar ilmu sosial agak lebih susah untuk memahami. Informasi yang ada harus dapat menjelaskan bagaimana layanan aplikasi tersebut dapat dipahami oleh semua mahasiswa secara merata, tidak hanya pada mahasiswa fakultas tertentu. (Wawancara 06 November 2015 pukul 09.30 WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan yang diberikan oleh mahasiswa tersebut mengenai layanan aplikasi BAIS adalah kurangnya kejelasan akan informasi mengenai langkah – langkah penggunaan layanan tersebut di

website. Berikut wawancara dengan staf PPTI UB mengenai wawancara dengan mahasiswa tersebut:

“BAIS merupakan layanan aplikasi yang terhubung dengan SIAM, apabila mahasiswa akan mengakses SIAM maka sebelumnya mereka harus melakukan aktivasi terlebih dahulu di aplikasi BAIS pada saat mereka pertama kali registrasi ( pada saat menjadi mahasiswa baru ). Informasi mengenai aktivasi di BAIS tersebut telah kami informasikan di website SELMA ( Seleksi Mahasiswa ), pada website tersebut kami memberikan informasi mengenai tata cara registrasi online, pembayaran dan pengumuman mengenai hal – hal yang berhubungan dengan mahasiswa baru. Banyak mahasiswa yang mengeluhkan mengenai kurang jelasnya informasi yang tertera di website dan bahkan pula ada yang mengaku sudah membaca pengumuman tersebut namun belum paham dan akhirnya melakukan registrasi online tanpa mengikuti tata cara panduan yang telah kami informasikan di website. Mahasiswa yang tidak membaca panduan tata cara registrasi online tersebut nantinya tidak akan dapat login kembali di aplikasi SIAM karena untuk pengaktifan di aplikasi BAIS ini selalu diloncati atau tidak diisikan padahal untuk login di aplikasi layanan SIAM terlebih dahulu diharuskan untuk login di BAIS. Bisaanya yang terjadi adalah mahasiswa yang tidak membaca panduan akan gagal pada saat melakukan penyimpanan data di SIAM, selain itu kasus yang terjadi berikutnya ialah setelah sukses melakukan penyimpanan dan keluar dari aplikasi SIAM tersebut dan login kembali yang terjadi adalah gagal login, hal ini terjadi karena pada saat aktivasi di aplikasi BAIS mahasiswa tidak mengganti kode aktivasi yang bisa dengan mudah mereka hafal atau lupa kode aktivasi. Namun untuk mahasiswa S2 dan mahasiswa S3 bisaanya dibantu aktivasi oleh petugas yang ada di fakultas sehingga mahasiswa yang bisaanya tidak paham dengan Teknologi Informasi karena keterbatasan usia dapat terbantu dan langsung mengisikan data yang ada di SIAM UB. (Wawancara 07 November 2015 pukul 16.00 WIB ).

Dari hasil wawancara dengan mahasiswa dan staf PPTI UB tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan Aplikasi BAIS yang diberikan UB untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namun kurangnya kejelasan informasi yang ditampilkan membuat layanan aplikasi ini menjadi kurang efektif di mata mahasiswa. Banyaknya komplain yang diberikan mahasiswa akan layanan aplikasi

ini diharapkan dapat menjadi alasan untuk diperbaikinya kualitas layanan aplikasi BAIS ini dari segi kejelasan informasi yang diberikan. Informasi yang diberikan di website menurut mahasiswa kurang informatif apabila dilihat dari sisi mahasiswa yang tidak terlalu paham mengenai teknologi informasi. Unit PPTI UB semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada seluruh mahasiswa yang tidak paham akan kejelasan informasi yang diberikan. Mahasiswa dapat bertanya melalui email, telepon, fax, yahoo messenger dan datang langsung ke kantor PPTI dan akan dilayani secara langsung dan akan selesai saat itu juga ( tergantung dari komplain tersebut ). Diharapkan adanya peningkatan layanan aplikasi BAIS dan kejelasan akan informasi yang diberikan sehingga pemberian layanan kepada mahasiswa UB sebagai pengguna/ user akan semakin maksimal dan terpenuhi.

### **c. Sertifikasi TI**

Sertifikasi TI UB merupakan merupakan program sertifikasi meliputi ujian dan pelatihan tentang kemampuan penggunaan aplikasi teknologi informasi (TI) yakni pengolah kata, pengolah angka, dan pengolah presentasi yang dibutuhkan bagi mahasiswa yang dapat diakses melalui halaman website <http://sertifikasi.ub.ac.id/>. Program Sertifikasi Kompetensi Teknologi Informasi (TI) merupakan bentuk pelatihan dan tes yang ditetapkan sebagai syarat wisuda di Universitas Brawijaya terhitung sejak 01 Juli 2015. Setiap mahasiswa aktif Universitas Brawijaya yang mengikuti program sertifikasi kompetensi TI dapat mendaftar sebagai peserta ujian sertifikasi TI melalui SIAM. Menu pendaftaran berada di bawah menu utama aplikasi. Mahasiswa harus mengisi alamat email aktif dan nomor ponsel genggam (HP) aktif sebagai sarana pemberitahuan jadwal

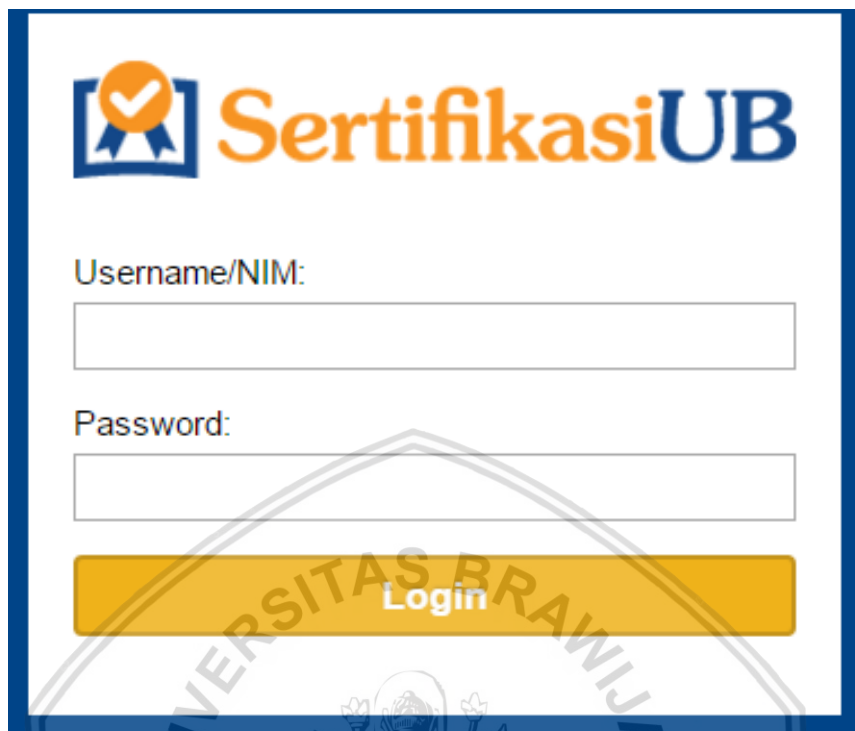
ujian sertifikasi kompetensi TI. Berikut wawancara dengan mahasiswa S1 angkatan 2012 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UB:

Menurut saya untuk layanan aplikasi BAIS ini sudah baik namun informasi mengenai cara perubahan password di BAIS masih kurang, memang gambar dan tulisan sudah menjelaskan dengan cukup baik namun ada beberapa proses yang tidak ditampilkan. Apabila mahasiswa yang kuliahnya berbasis dengan Ilmu Teknologi mungkin akan lebih paham namun mahasiswa dengan dasar ilmu sosial agak lebih susah untuk memahami. Informasi yang ada harus dapat menjelaskan bagaimana layanan aplikasi tersebut dapat dipahami oleh semua mahasiswa secara merata, tidak hanya pada mahasiswa fakultas tertentu. (Wawancara 06 November 2015 pukul 09.30 WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan yang diberikan oleh mahasiswa tersebut mengenai layanan aplikasi BAIS adalah kurangnya kejelasan akan informasi mengenai langkah – langkah penggunaan layanan tersebut di website. Berikut wawancara dengan staf PPTI UB mengenai wawancara dengan mahasiswa tersebut:

“ Menurut saya untuk layanan aplikasi BAIS ini sudah baik namun informasi mengenai cara perubahan password di BAIS masih kurang, memang gambar dan tulisan sudah menjelaskan dengan cukup baik namun ada beberapa proses yang tidak ditampilkan. Apabila mahasiswa yang kuliahnya berbasis dengan Ilmu Teknologi mungkin akan lebih paham namun mahasiswa dengan dasar ilmu sosial agak lebih susah untuk memahami. Informasi yang ada harus dapat menjelaskan bagaimana layanan aplikasi tersebut dapat dipahami oleh semua mahasiswa secara merata, tidak hanya pada mahasiswa fakultas tertentu. (Wawancara 06 November 2015 pukul 09.30 WIB ).





**SertifikasiUB**

Username/NIM:

Password:

Login

Gambar 4. 12 Tampilan login halaman sertifikasi



Gambar 4. 13 Tampilan setelah login halaman sertifikasi UB

Sertifikasi merupakan layanan Teknologi Informasi yang diberikan UB kepada mahasiswanya untuk bekal dalam penulisan tugas akhir dan dunia kerja. Semakin majunya perkembangan jaman membuat kebutuhan akan teknologi informasi semakin penting terutama untuk mahasiswa UB dalam penyusunan tugas akhir/ skripsi. Sertifikasi merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa UB untuk mendaftar wisuda, sehingga beragam keluhan pun muncul dari mahasiswa berbagai fakultas di Universitas Brawijaya, berikut beberapa wawancara mengenai layanan aplikasi sertifikasi di UB, salah satunya dari mahasiswa S1 angkatan 2014 Program Kedokteran Hewan UB :

“ Menurut saya layanan Sertifikasi ini membingungkan. Saya melakukan pendaftaran sertifikasi di SIAM karena adanya kewajiban mengikuti sertifikasi apabila ingin wisuda. Saya berpikir daripada saya nanti pada waktu pengerjaan skripsi kerepotan karena syarat – syarat yang diberikan UB kepada mahasiswanya begitu banyak, lebih baik saya mulai mencicil syarat tersebut mulai dari sekarang salah satu contohnya adalah sertifikasi ini. Saat saya sudah melakukan proses registrasi pendaftaran online Sertifikasi di SIAM dengan benar, seharusnya pada saat menyimpan saya sudah mendapatkan konfirmasi mengenai pendaftaran saya melalui email yang saya daftarkan di SIAM namun yang terjadi ialah saya tidak mendapatkan konfirmasi email dalam waktu 1 ( satu ) hari tersebut. Saya memutuskan untuk menunggu lagi konfirmasi di email saya sampai hari berikutnya namun masih belum ada tanggapan konfirmasi mengenai pendaftaran saya, akhirnya saya memutuskan untuk datang langsung ke kantor PPTI UB untuk menanyakan hal tersebut. Memang saya langsung diberikan jadwal untuk ujian sertifikasi dan masalah saya beres, namun yang saya kecewakan adalah mahasiswa yang mengalami kejadian seperti saya harus datang ke kantor PPTI untuk meminta jadwal dan tidak bisa ditangani melalui telepon. Saya berharap untuk kedepannya UB meningkatkan layanan lebih lagi sehingga mahasiswa sebagai pengguna tidak merasa kesulitan dan kebingungan menghadapi hal tersebut.” ( Wawancara 06 November 2015, pukul 09.30 WIB).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan yang diberikan mengenai layanan aplikasi Sertifikasi adalah tidak munculnya konfirmasi

pendaftaran di email mahasiswa yang sudah didaftarkan pada saat registrasi online sertifikasi di aplikasi SIAM. Berikut wawancara dengan staf PPTI UB mengenai wawancara dengan mahasiswa tersebut:

“ Sertifikasi merupakan layanan aplikasi yang memberikan wadah kepada mahasiswa untuk memahami teknik penulisan tugas akhir dengan baik dan benar serta mengetahui apa saja komponen penunjangnya. Sertifikasi memberikan pengetahuan mengenai Microsoft word, excel, internet yang jarang universitas lain memberikan layanan ini kepada mahasiswa kecuali mahasiswa yang memang mata kuliah dasarnya menyangkut mengenai teknologi informasi. Mengenai permasalahan yang dialami oleh mahasiswa tersebut masih menjadi tugas kami untuk memperbaiki hal tersebut. Tidak munculnya konfirmasi email yang dimaksud memang sedang menjadi tahap perbaikan kami dalam pengembangan layanan Sertifikasi ini, untuk keluhan mengenai konfirmasi email ini memang mahasiswa yang bersangkutan diharuskan untuk datang ke kantor PPTI melaporkan hal tersebut agar kami bisa langsung mengidentifikasi dan menangani langsung akan hal tersebut. Keluhan tersebut tidak dapat melalui telepon/ yahoo messenger dikarenakan kami masih kekurangan staf untuk menangani, mengidentifikasi dan mengatasi keluhan tersebut, namun saat ini kami sedang mendiskusikan mengenai penanganan keluhan untuk layanan aplikasi Sertifikasi, kedepannya mahasiswa tidak perlu repot – repot untuk datang langsung ke kantor PPTI namun melalui telepon atau yahoo messenger sudah dapat kami terima dan kami tindak lanjuti. ( Wawancara 07 November 2015, pukul 16.00 WIB ).

Tanggapan lain mengenai layanan aplikasi Sertifikasi ini dari mahasiswa S1 angkatan 2015 Fakultas Ilmu Perikanan dan Ilmu Kelautan, berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan mahasiswa yang bersangkutan:

“ Menurut saya layanan Sertifikasi ini masih perlu ditingkatkan, saya melakukan registrasi secara online untuk pendaftaran ujian sertifikasi, saya telah berhasil melakukan pendaftaran dan mendapatkan konfirmasi email dari petugas yang bersangkutan namun ketika saya ingin mengecek jadwal untuk ujian Sertifikasi tersebut malah tidak muncul di SIAM. Saya telepon ke pihak yang bertugas untuk layanan tersebut namun tidak ada respon dan saya malah disuruh datang langsung ke kantor PPTI. Hal tersebut membuat saya kerepotan karena saya sedang berada di luar

Malang pada saat itu. Meskipun ketika saya ke kantor PPTI saya bisa langsung mendapatkan jadwal untuk ujian Sertifikasi namun datang jauh ke Malang hanya untuk mengetahui jadwal ujian sangat memberatkan saya. Saya berharap untuk kedepannya layanan ini tidak menyusahkan mahasiswa lagi, apabila tidak muncul jadwal di SIAM tidak apa – apa asal keluhan mengenai hal ini dapat dilakukan melalui telepon sehingga mahasiswa yang sedang pulang kampung atau ada urusan di tempat lain yang jauh dari kampus tidak merasakan kesulitan.” ( Wawancara 06 November 2015, pukul 10.00.WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan yang diberikan mengenai layanan aplikasi Sertifikasi adalah tidak munculnya jadwal ujian sertifikasi yang sudah didaftarkan pada saat registrasi online sertifikasi di aplikasi SIAM. Berikut wawancara dengan staf PPTI UB mengenai wawancara dengan mahasiswa tersebut:

“ Permasalahan yang terjadi kepada mahasiswa tersebut hampir sama dengan mahasiswa yang komplain mengenai tidak munculnya konfirmasi di email yang sudah didaftarkan di SIAM hanya bedanya yang ini muncul konfirmasi email namun tanggal ujian tidak muncul di SIAM. Hal ini menjadi salah satu target perbaikan layanan aplikasi kami, untuk saat ini memang mahasiswa yang jadwal ujiannya tidak muncul di SIAM diharuskan datang ke kantor PPTI untuk diberikan jadwal ujian. Memang hal tersebut membuat mahasiswa kesulitan namun ini juga kami usahakan untuk menjadi perbaikan layanan kami kedepannya.” (Wawancara 07 November 2015, pukul 16.00.WIB ).

Tanggapan lain mengenai layanan aplikasi Sertifikasi ini dari mahasiswa S1 angkatan 2010 Fakultas Teknologi Pertanian, berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan mahasiswa yang bersangkutan:

“ Menurut saya layanan Sertifikasi masih kurang efektif karena dulu sebelum ada layanan Sertifikasi ada yang namanya IC3 dan semua mahasiswa yang akan mendaftar wisuda juga harus mengikuti ujian tersebut dan saya dulu pernah ikut tapi tidak lulus sehingga saya tidak mendapatkan sertifikat yang itu adalah berkas syarat pendaftaran wisuda. Ketika saya mencoba melakukan

registrasi online untuk Sertifikasi namun yang terjadi adalah saya tidak dapat menggunakan layanan ini dikarenakan saya pernah mengikuti IC3 dan saya tidak perlu mengikuti Sertifikasi karena adanya surat keterangan pernah mengikuti ujian IC3 saja sudah cukup. Saya lalu datang ke INBIS untuk meminta surat keterangan tersebut namun pihak IC3 tidak mau memberikan dikarenakan kontrak kerjasama pihak IC3 dan Universitas Brawijaya sudah habis. Hal ini justru membuat saya bingung, saya merasa dipermainkan karena dilempar kesana kemari. Meskipun pihak PPTI sudah mau membuat surat keterangan tersebut namun setidaknya harus ada kejelasan informasi mengenai kejadian ini karena yang mengalami kejadian seperti ini bukan hanya saya saja. ( Wawancara 05 November 2015, pukul 09.30 ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan yang diberikan mengenai layanan aplikasi Sertifikasi adalah mahasiswa tidak dapat mengikuti ujian dikarenakan mahasiswa tersebut telah mengikuti ujian IC3 sebelumnya. Berikut wawancara dengan staf PPTI UB mengenai wawancara dengan mahasiswa tersebut:

“ Permasalahan dengan mahasiswa tersebut merupakan permasalahan yang menjadi komplain mahasiswa akhir pada umumnya terutama yang akan melakukan pendaftaran wisuda. Syarat untuk dapat mendaftar wisuda adalah dengan mengupload surat keterangan atau sertifikat IC3/ Sertifikasi namun untuk periode sebelum layanan Sertifikasi diberlakukan, mahasiswa yang tidak lulus mengikuti ujian IC3 tidak diberikan surat keterangan pernah mengikuti ujian tersebut sehingga mahasiswa yang tidak lulus akhirnya mendaftar kembali layanan Sertifikasi namun tidak diperkenankan untuk menggunakan layanan ini dari sistem. Banyaknya mahasiswa yang mengeluhkan akan hal tersebut membuat UB memberikan keputusan agar Unit TIK memberikan surat keterangan pernah mengikuti ujian IC3 sehingga tidak memberatkan mahasiswa yang ingin mendaftar wisuda. Mahasiswa yang lulus Sertifikasi di UB akan mendapatkan Sertifikat kelulusan sedangkan apabila tidak lulus diharuskan untuk mengikuti ujian ulang. Diharapkan dengan adanya layanan Sertifikasi ini mahasiswa UB memiliki dasar ilmu mengenai teknologi informasi. “ ( Wawancara 07 November 2016 ).



Dari hasil wawancara dengan mahasiswa dan staf PPTI UB tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan Aplikasi Sertifikasi yang diberikan UB untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namun kurangnya koordinasi dan kesiapan perpindahan akan layanan IC3 ( sebelumnya ) dengan Sertifikasi ( saat ini ) membuat mahasiswa UB kesulitan karena adanya kebijakan persyaratan kelulusan. Kebijakan yang harusnya mempermudah mahasiswa UB dalam hal akademik terkadang malah mempersulit mahasiswa, hal ini bisa dilihat dari banyaknya mahasiswa yang mengeluh ke kantor PPTI. Unit PPTI sedang melakukan pengembangan terhadap layanan Sertifikasi yang ada saat ini sehingga kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa semakin dapat diterima dan memudahkan mahasiswa. Selain itu PPTI menyediakan surat keterangan kepada mahasiswa yang telah mengikuti ujian IC3 sebelumnya sebagai syarat pendaftaran wisuda. Diharapkan dengan adanya layanan Sertifikasi ini semakin banyak mahasiswa yang paham mengenai pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi bukan hanya mahasiswa yang memang dasar mata kuliahnya mengenai hal ini.

#### **d. Email UB**

Email UB merupakan aplikasi surat elektronik resmi Universitas Brawijaya dan aplikasi ini dapat diakses melalui halaman *website* <http://mail.ub.ac.id/>. Untuk dapat menggunakan aplikasi ini, civitas akademik UB terlebih dahulu mendaftarkan email dengan mengisi formulir pengisian email yang dapat diunduh di <http://bits.ub.ac.id/katalog-layanan/layanan-email/> lalu diserahkan ke helpdesk TIK UB setelah itu akan diproses dan dikonfirmasi ke yang bersangkutan dengan

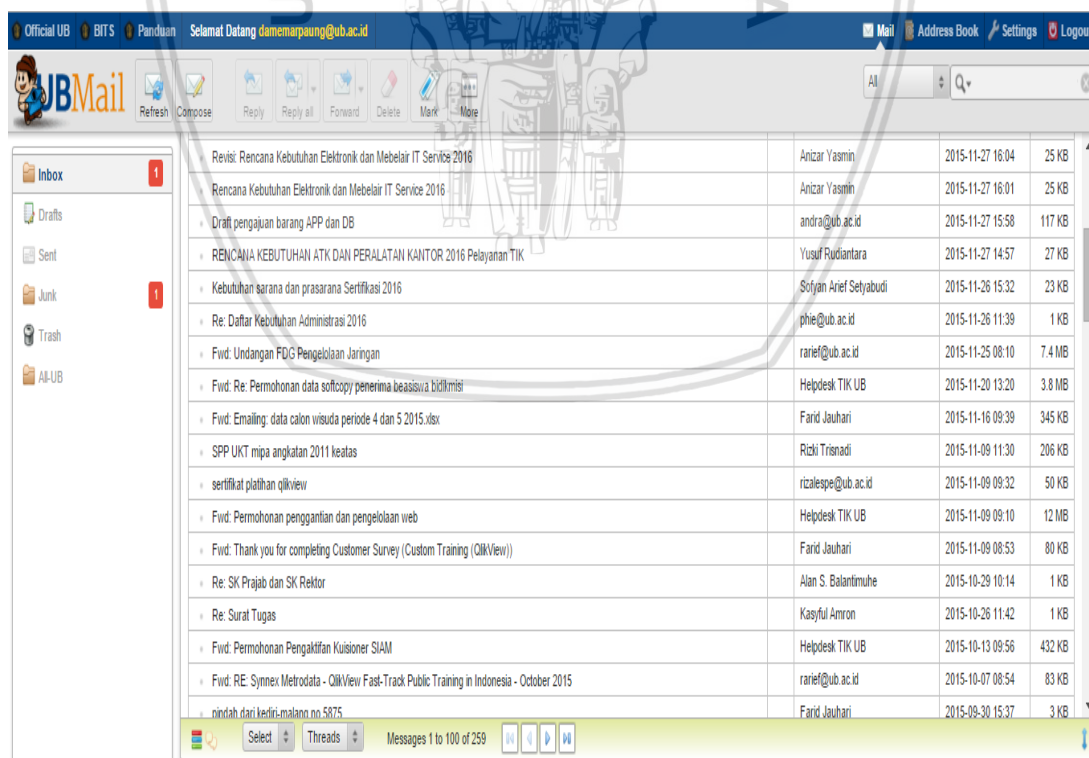


alamat email [username@ub.ac.id](mailto:username@ub.ac.id). Email UB ada 2 perbedaan penggunaan dan kepemilikan yakni:

1. Email pribadi : email ini digunakan untuk penggunaan pribadi dan hanya pertanggungjawaban atas email ini hanya ada pada 1 (satu) orang yaitu pemilik email tersebut. Pengajuan email ini hanya dikhususkan untuk dosen dan pegawai Universitas Brawijaya.
2. Email non pribadi : email ini digunakan untuk penggunaan suatu kelompok atau kumpulan seperti lembaga, fakultas, laboratorium, organisasi dan unit, pertanggungjawaban email non pribadi ada pada penanggung jawab email tersebut yang ditunjuk untuk memegang kendali atas email non pribadi baik *password*, email yang keluar dan masuk. Pengajuan email akan diproses apabila ada surat permohonan resmi dari lembaga, fakultas, laboratorium, organisasi dan unit yang bersangkutan.



Gambar 4. 8 Tampilan halaman login email UB



Gambar 4. 9 Tampilan halaman inbox setelah login email UB

#### e. Gapura UB

Gapura UB, merupakan aplikasi pintu masuk (portal) untuk mengakses seluruh aplikasi (sistem informasi) yang ada di lingkungan UB, selain itu aplikasi ini juga merupakan pintu masuk untuk aplikasi-aplikasi Google Apps. aplikasi gapura dapat diakses melalui halaman *website* <http://gapura.ub.ac.id/>, saat ini Gapura UB hanya bisa digunakan oleh mahasiswa saja, namun perkembangan kedepan, aplikasi ini akan digunakan sebagai pintu masuk untuk semua civitas UB untuk mengakses seluruh aplikasi (Sistem Informasi) UB. Terkadang mahasiswa masih belum memahami akan layanan ini, namun seiring dengan banyaknya sosialisasi yang dilakukan unit TIK maka semakin banyak mahasiswa yang paham dan mengerti dengan layanan ini. Layanan UB yang terintegrasi didalam gapura ialah:

1. Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM)
2. Blog Mahasiswa (*Student Blog*)
3. Jurnal UB
4. Perpustakaan Elektronik (E-Library atau *Digilib*)
5. Pembelajaran Elektronik (*E-Learning*)



Gambar 4. 10 Tampilan halaman awal login gapura



Gambar 4. 11 Tampilan halaman setelah login gapura

Gapura merupakan salah satu layanan yang merupakan kerjasama antara Universitas Brawijaya dengan Google Apps. Gapura merupakan portal/ pintu masuk mahasiswa untuk mengakses semua layanan mahasiswa yang disediakan oleh Universitas Brawijaya. Mahasiswa UB yang ingin memiliki email dengan domain UB dapat mengakses layanan aplikasi ini dengan login menggunakan nim dan password loginnya. Beragam tanggapan pun datang dari mahasiswa, berikut wawancara penulis dengan mahasiswa S1 angkatan 2013 Fakultas Teknik :

“ Menurut saya layanan Gapura ini bisaa saja, saya saja tidak tahu akan layanan ini kalau tidak karena dosen mata kuliah saya menyuruh untuk mengirimkan tugas melalui email UB. Saya pernah mencoba untuk login di Gapura UB namun yang terjadi adalah saya tidak bisa login. Saya mencoba untuk login wifi UB berhasil, saya coba untuk login di BAIS dan SIAM milik saya dan berhasil, namun untuk login Gapura tidak bisa padahal saya melakukan login dengan user dan password yang sama seperti yang saya lakukan di berbagai aplikasi yang disediakan UB tersebut. Setelah saya ke PPTI akhirnya saya bisa login. Anehnya hal ini tidak terjadi ke teman – teman saya yang lain, tapi setidaknya saya bisa login dan mengirimkan tugas dengan email kepada dosen saya. Saya berharap untuk Gapura semakin ditingkatkan lagi. “ ( Wawancara 05 November 2015 pukul 10.30 WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan yang diberikan mengenai layanan aplikasi Gapura adalah mahasiswa tidak dapat login di aplikasi Gapura UB. Berikut wawancara dengan staf PPTI UB mengenai wawancara dengan mahasiswa tersebut:

“ Gapura merupakan layanan khusus untuk mahasiswa di Universitas Brawijaya dan portal masuk untuk semua layanan yang ada di UB. Mahasiswa dapat mengetahui apa saja layanan yang diberikan beserta dengan penjelasannya di website tersebut. Permasalahan yang terjadi pada mahasiswa tersebut memang terjadi pada beberapa mahasiswa lainnya, hal ini disebabkan karena password login selama mahasiswa tersebut berkuliah di UB belum pernah dirubah sedangkan sistem yang ada harus diupdate/ diperbarui. Solusinya adalah mahasiswa tersebut yang mengalami



kejadian gagal login di Gapura dapat menghubungi pihak PPTI untuk mendapatkan penjelasan atau pengarahan mengenai hal tersebut. Setelah password yang dimiliki telah dirubah maka mahasiswa tersebut dapat melakukan login di GAPURA dan menggunakan fasilitas layanan yang ada didalam layanan aplikasi tersebut. ( Wawancara 07 November 2016, pukul 16.00 WIB ).

Tanggapan lain mengenai layanan aplikasi Gapura ini dari mahasiswa S1 angkatan 2014 Program Vokasi, berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan mahasiswa yang bersangkutan:

“ menurut saya layanan Gapura yang ada saat ini sudah cukup baik namun sebelumnya saya pernah mengalami kejadian yang aneh. saya berhasil login ke layanan Gapura namun setelah saya memilih menu email yang terjadi adalah “ Invalid Gmail “, saya mencoba untuk logout dan login kembali dan memilih menu yang sama namun yang terjadi adalah sama. Akhirnya saya memutuskan datang ke PPTI untuk menanyakan perihal tersebut, saya memberikan nim saya dan petugas yang ada pun memberikan penjelasan bahwa memang ada beberapa pengguna yang mengalami kasus serupa, setelah menunggu beberapa saat akhirnya saya dapat menggunakan fitur layanan email di Gapura UB. Saya berharap semoga kedepannya layanan yang ada di UB semakin lebih baik lagi “ ( Wawancara 05 November 2015, pukul 12.30 WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan yang diberikan mengenai layanan aplikasi Gapura adalah mahasiswa tidak dapat menggunakan fitur email yang ada di aplikasi Gapura UB. Berikut wawancara dengan staf PPTI UB mengenai wawancara dengan mahasiswa tersebut:

“ Gapura UB menyediakan fitur email yang disinkronkan dengan google mail, sehingga mahasiswa dapat melakukan aktivitas yang berhubungan akademik. Permasalahan yang dialami oleh mahasiswa tersebut merupakan permasalahan yang jarang terjadi dan sampai dengan saat ini sedang kami cari penyebab akan munculnya masalah tersebut. Untuk sementara mahasiswa yang tidak dapat menggunakan fitur email UB di Gapura akan kami proses secara manual di sistem dan kami data lalu kami analisis permasalahan tersebut sehingga masalah yang ada dapat diminimalkan dan segera teratasi. Diharapkan kedepannya layanan Gapura ini dapat digunakan semaksimal mungkin oleh semua



mahasiswa di UB.” ( Wawancara 07 November 2015, pukul 16.00 WIB ).

Dari hasil wawancara dengan mahasiswa dan staf PPTI UB tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan Aplikasi Gapura yang diberikan UB untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namundilihat dari keluhan yang diberikan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan menjadikan Gapura harus lebih dikembangkan dan diperbaiki lagi untuk sistem didalamnya. Jumlah mahasiswa di UB memang tidak sebanding dengan jumlah petugas yang mengurus layanan yang ada di UB, namun diharapkan Unit PPTI dapat menjadikan semua laporan keluhan akan layanan dari mahasiswa untuk evaluasi dalam pengembangan layanan yang ada di UB.

**f. *E – Journal***

Jurnal Elektronik (E – Journal) merupakan aplikasi yang memuat jurnal-jurnal edisi lama yang diterbitkan institusi dan lembaga di lingkungan Universitas Brawijaya. Koleksi jurnal digital ini merupakan versi hasil alih media dari berbagai jurnal yang telah terbit dalam versi cetak dan memuat berbagai artikel-artikel penelitian dan kajian-kajian ilmiah yang meliputi berbagai bidang keilmuan diantaranya teknik, ekonomi, kedokteran, gizi, pertanian, peternakan, ilmu administrasi, hukum, sosial politik dan berbagai bidang lainnya. E – Journal dapat diakses oleh mahasiswa Universitas Brawijaya secara gratis kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan login username (Nomor Induk Mahasiswa/ NIM)

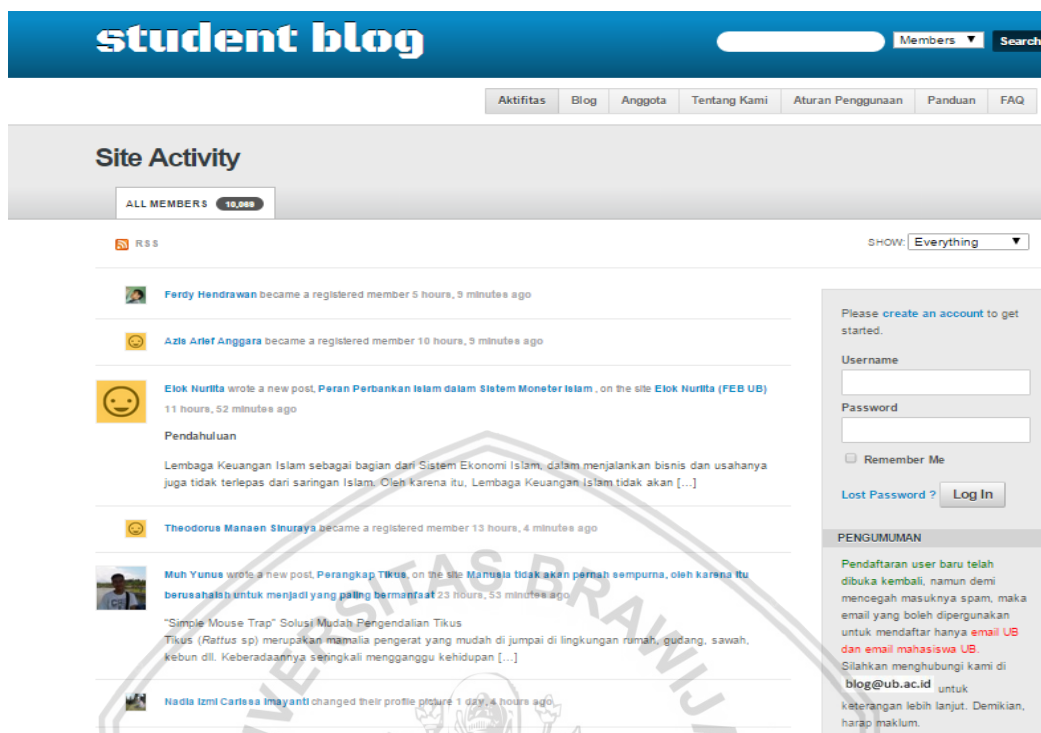
dan passwordnya, dengan demikian kebutuhan mahasiswa akan pengetahuan pendidikan semakin mudah dan efisien.

Gambar 4. 12 Tampilan halaman login awal jurnal UB

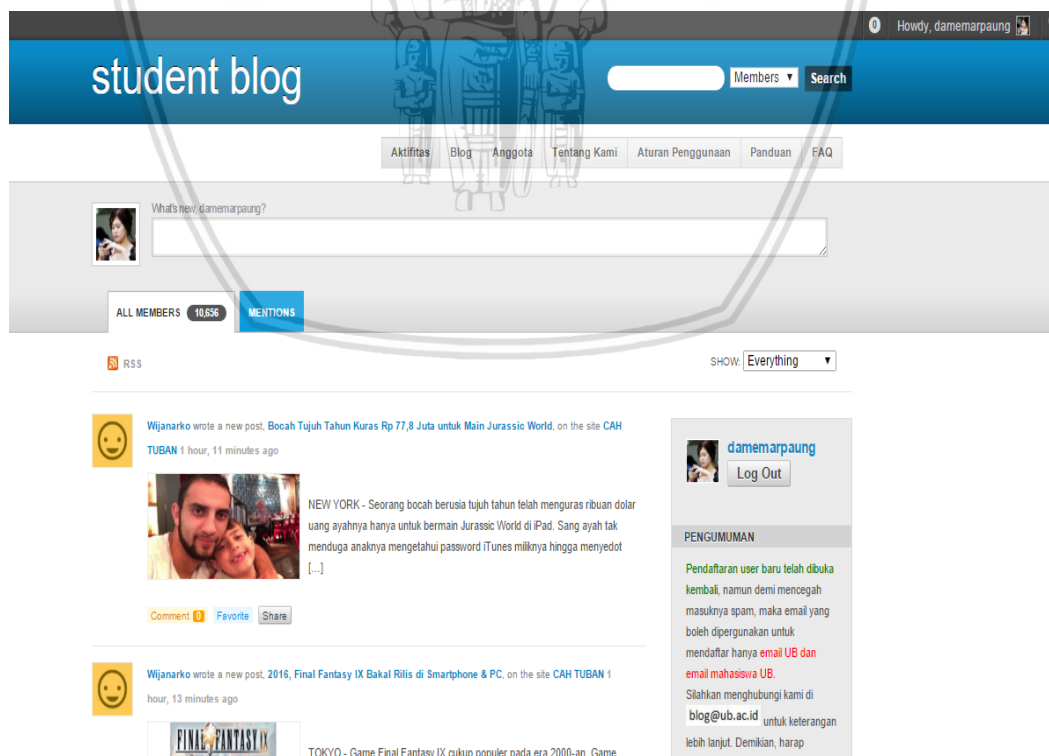
#### g. *Student Blog*

Dalam rangka mendukung program *Entrepreneurial University* berstandar Internasional, Universitas Brawijaya memfasilitasi mahasiswa untuk mengembangkan proses pembelajaran dengan memanfaatkan ICT (*Information and Communication Technologies*). Penggunaan ICT (khususnya teknologi internet) diharapkan mampu menjadi pendorong mahasiswa dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang terkait sehingga visi dan misi UB bisa tercapai. Program *Student Blog* di berikan kepada mahasiwa dengan

pertimbangan bahwa fasilitasi Internet di lingkungan UB sudah layak sehingga tidak ada satu pojok-pun yang tidak tersentuh jaringan hot-spot yang bebas akses dengan standar *bandwith* internasional. Pengembangan *backbone* Jaringan FO (*fiber Optic*) diperluas ke seluruh fakultas dan unit aktivitas akademik. Oleh karena itu UB memandang perlu untuk memfasilitasi mahasiswa dengan menyediakan sistem aplikasi yang mendukung sistem pembejaran, diantaranya penyediaan kapasitas *space websitepersonal* yang lebih dikenal dengan istilah blog atau weblog. Blog yang pada saat ini berkembang dikalangan pemakai internet disediakan kepada seluruh mahasiwa untuk memberikan keleluasaan dalam memberikan catatan dan materi kuliah yang dapat diakses oleh umum secara online sehingga diharapkan mahasiswa dapat membagi ilmu yang didapatnya dalam perkuliahan kepada masyarakat. Aplikasi ini dapat diakses melalui halaman webiste <http://blog.ub.ac.id/>, blog UB ini difasilitasi oleh Program *Virtual University* yang mengembangkan pembelajaran berbasiskan *blended learning*.



Gambar 4. 13 Tampilan halaman login awal blog student



Gambar 4. 14 Tampilan halaman aktifitas pengguna blog student

Penggunaan blog student harus memiliki aturan untuk menghindari penyalahgunaan dan gangguan terhadap layanan Blog Mahasiswa, pengguna layanan harus memenuhi aturan-aturan penggunaan blog UB. Aturan-aturan layanan penggunaan blog mahasiswa sebagai berikut:

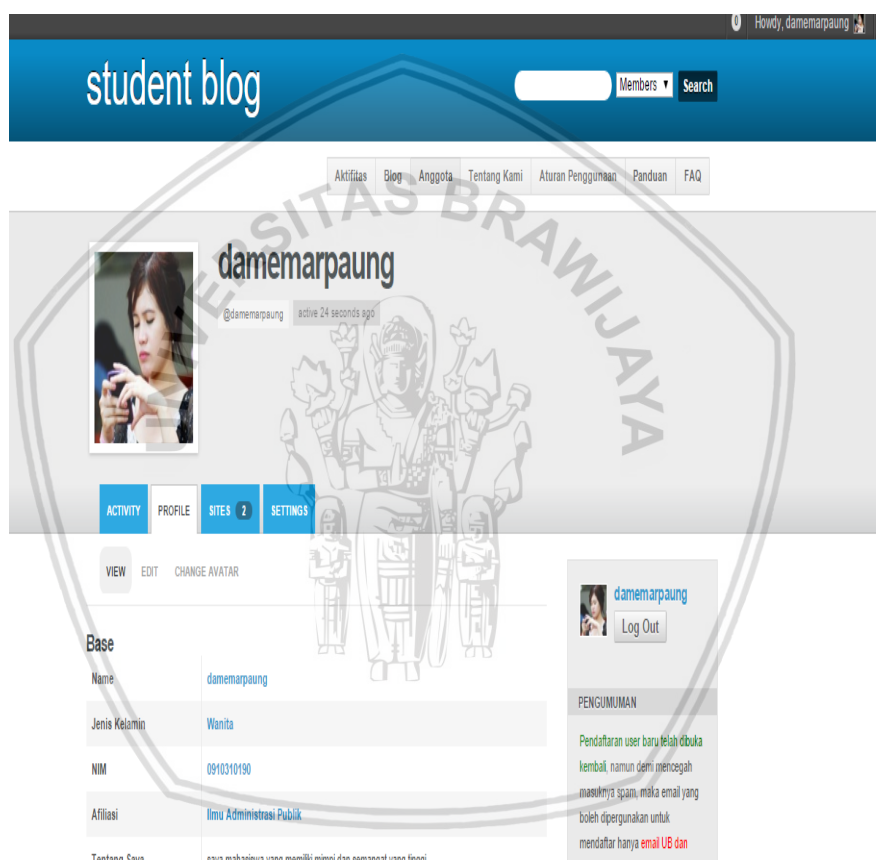
1. Yang diperbolehkan menggunakan fasilitas blog <http://blog.ub.ac.id/> adalah seluruh Mahasiswa Universitas Brawijaya. Untuk Dosen Universitas Brawijaya dapat membuat blog di <http://lecture.ub.ac.id/> sedangkan untuk Karyawan Universitas Brawijaya dapat membuat blog di <http://staff.ub.ac.id/>
2. Pengguna harus memiliki email dengan domain [ub.ac.id](mailto:ub.ac.id) atau [mail.ub.ac.id](mailto:mail.ub.ac.id)
3. Blog yang di bangun bertujuan untuk mendukung visi dan misi UB menuju *World Class Entrepreneurial University*.
4. Blog yang di bangun boleh menggunakan bahasa Indonesia maupun bahasa asing lainnya namun harus tetap disampaikan secara baik, sopan serta bertanggung jawab.
5. Setiap isi dari blog adalah tanggung jawab individu pengguna blog. Universitas Brawijaya dan administrator blog tidak bertanggung jawab terhadap isi dari blog yang ada.
6. Tidak digunakan untuk hal yang bertentangan dengan hukum yang berlaku baik di Republik Indonesia maupun Universitas Brawijaya.

7. Tidak digunakan untuk keperluan *cracking/ hacking* dan akses ke sistem lain yang bukan merupakan wewenang anda (termasuk tindakan percobaan, baik berhasil maupun gagal).
8. Tidak digunakan untuk mengirim *spam/ junk*, baik komersial maupun non komersial.
9. Tidak memuat konten yang dilarang, yaitu:
10. Konten yang dapat memancing permusuhan SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar Golongan) dan permusuhan antar civitas akademika Universitas Brawijaya.
11. Konten yang mengandung unsur pornografi, pornoaksi dan hal-hal yang bersifat vulgar.
12. Konten yang mengandung *script* yang bersifat berbahaya, merusak atau mengganggu.
13. Pengguna layanan bertanggung jawab dalam menjaga keamanan layanan, termasuk diantaranya adalah keamanan *user id, password, aplikasi, pustaka (library)* yang digunakan oleh pengguna layanan.
14. Tiap satu Mahasiswa hanya diizinkan untuk membuat 1 user dan 1 blog.
15. Jika dirasa perlu, aturan-aturan yang kami buat dapat kami perbaharui setiap saat dan pihak pengguna layanan berkewajiban mematuhi.
16. Jika dirasa perlu, pengguna layanan dapat meminta dispensasi atas aturan-aturan layanan yang ada kepada kami akan tetapi merupakan

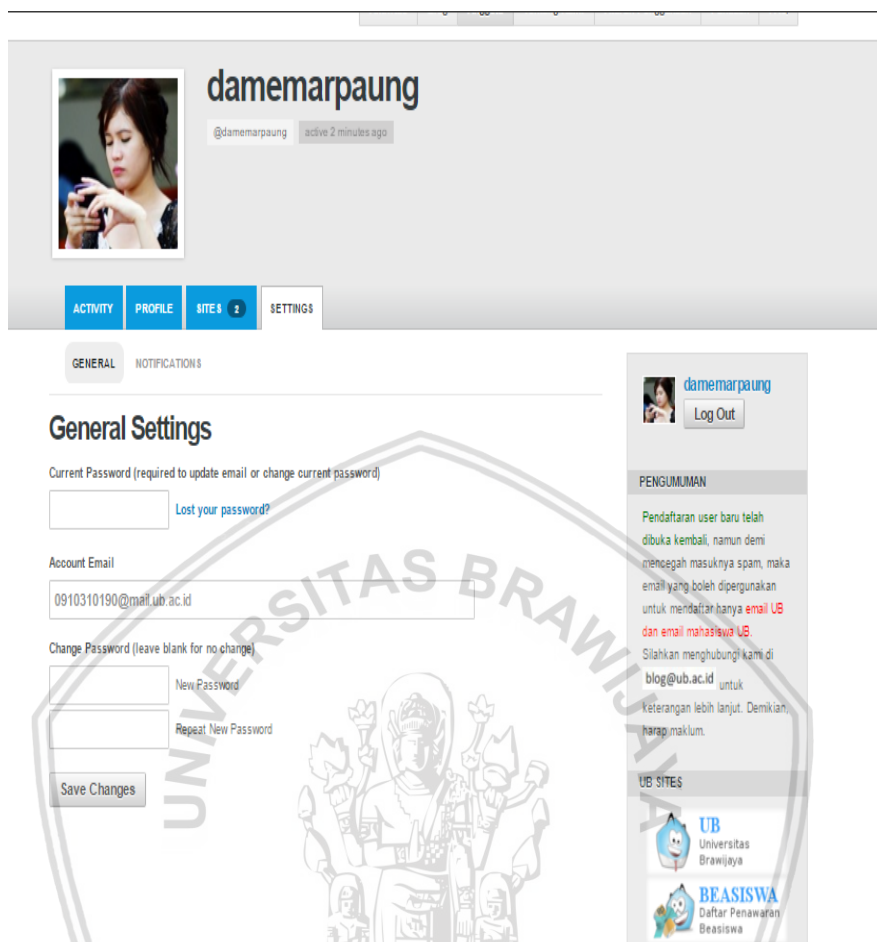


hak mutlak kami untuk mengabulkan maupun menolak permintaan tersebut.

17. Pelanggaran aturan layanan akan ditindak dengan pembekuan dan/atau pencabutan layanan serta tindakan hukum lainnya yang dirasa perlu sesuai dengan jenis pelanggaran.



Gambar 4. 15 Tampilan halaman profil pengguna blog student



Gambar 4. 16 Tampilan halaman setting pengguna blog student

Blog mahasiswa merupakan layanan yang diberikan UB disediakan kepada seluruh mahasiswa untuk memberikan keleluasaan dalam memberikan catatan dan materi kuliah yang dapat diakses oleh umum secara online sehingga diharapkan mahasiswa dapat membagi ilmu yang didapatnya dalam perkuliahan kepada masyarakat. Beragam tanggapan pun datang dari mahasiswa, berikut wawancara penulis dengan mahasiswa S1 angkatan 2012 Fakultas Ilmu Budaya:

“ menurut saya layanan Blog ini sudah cukup baik. Saya bisa mendapatkan teman baru dari fakultas lain dan bisa bertukar pikiran mengenai banyak hal. Pernah suatu saat saya lupa password login saya karena saya lama tidak membuka blog tersebut. Saya mencoba cara lupa password yang ada di website dan berhasil. Saya bisa karena dalam website tersebut ada video tutorial sehingga

mahasiswa yang tidak memiliki dasar ilmu Teknologi Informasi dapat mengerti, paham dan bisa sambil langsung mempraktekkan cara tersebut. saya berharap akan semakin banyak inovasi/ hal baru yang diberikan UB terutama dalam layanan Teknologi Informasinya.” (Wawancara 06 November 2015, pukul 17.30 WIB).

Tanggapan lain mengenai layanan aplikasi Blog UB ini dari mahasiswa S1 angkatan 2013 Program Kedokteran Hewan, berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan mahasiswa yang bersangkutan:

“ menurut saya layanan blog UB ini sangat menarik, meskipun berbeda dengan blog populer pada umumnya karena ini hanya sebatas pada pengguna mahasiswa UB saja, namun ini sudah merupakan kemajuan. Saya tidak menyangka kalau UB bisa memberikan layanan seperti ini. Saya menggunakan blog ini awalnya hanya coba – coba dan akhirnya saya suka memposting suatu informasi yang dapat berguna oleh mahasiswa lain. Saya juga tertarik untuk memposting di blog UB karena mahasiswa yang memposting sesuatu dan mendapatkan review atau tanggapan terbanyak akan mendapatkan hadiah. Sungguh menarik sekali, namun sebelumnya saya pernah mengalami kejadian yang tidak menyenangkan. Kita dapat memposting sesuatu di blog kita apabila kita memiliki situs di blog tersebut, namun blog saya tidak memiliki hal tersebut sehingga menyebabkan saya tidak bisa memposting sesuatu di blog saya, akhirnya saya ke kantor PPTI dan meminta untuk memperbaiki blog saya, tidak lama, hanya beberapa menit saja dan saya sudah bisa memposting di blog saya. Semoga kedepannya UB bisa memberikan layanan yang lebih menarik lagi untuk mahasiswa” ( Wawancara 05 November 2016, pukul 17.30 WIB ).

Dalam wawancara dengan mahasiswa tersebut tanggapan yang diberikan mengenai layanan aplikasi Blog UB adalah kepuasan mahasiswa akan layanan lupa password yang ada di Student Blog UB. Berikut wawancara dengan staf PPTI UB mengenai wawancara dengan mahasiswa tersebut:

“ Student Blog atau yang bisaa disebut dengan blog mahasiswa UB merupakan layanan aplikasi yang diberikan UB kepada mahasiswanya untuk dimanfaatkan sebagai wadah berbagi informasi dan berkomunikasi antar mahasiswa satu dengan lainnya. Blog UB ini merupakan layanan yang digunakan oleh mahasiswa mengunggah tugasnya dan berkomunikasi dengan mahasiswa lain

fakultas yang belum dikenalnya sehingga bisa menambah hubungan baru dan ilmu baru. Layanan aplikasi Blog Student telah kami unggah tutorial semua permasalahan yang mungkin terjadi pada saat penggunaannya oleh mahasiswa. Diharapkan kedepannya semakin banyak mahasiswa UB yang memanfaatkan layanan Blog Student ini.” ( Wawancara 07 November 2015, pukul 16.00 WIB ).

Dari hasil wawancara dengan mahasiswa dan staf PPTI UB tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan Aplikasi Sertifikasi yang diberikan UB untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namun masih banyak mahasiswa yang belum tahu dan paham akan layanan ini. Meskipun banyak mahasiswa sudah menggunakan fasilitas layanan aplikasi ini namun sebagian besar juga mahasiswa tidak menggunakan karena belum tahu akan layanan ini. Diharapkan Unit PPTI UB semakin meningkatkan layanannya dan menginformasikan kepada seluruh mahasiswa UB akan layanan yang disediakan UB agar pemanfaatan layanan teknologi informasi yang ada semakin maksimal.

#### **h. *Microsoft Dream Spark***

*DreamSpark* adalah Program dari Microsoft yang mendukung pendidikan teknis dengan menyediakan akses ke software-software Microsoft untuk tujuan pembelajaran, pengajaran, dan penelitian. *DreamSpark* sangatlah sederhana: program ini memberi mahasiswa akses pada tools dan software developer dan designer tingkat profesional dari Microsoft tanpa biaya, untuk membangun real sites, apps, dan games untuk Xbox Live®/360®, Kinect™, Microsoft Windows® Phone, dan masih banyak lagi. Jadi mahasiswa dapat mengejar mimpi mereka dan menciptakan terobosan teknologi masa depan – atau meraih kemajuan dalam karir yang akan mereka jalani. Universitas Brawijaya bekerjasama dengan Microsoft

melalui program DreamSpark. Dengan DreamSpark, mahasiswa dan Laboratorium Pembelajaran di Universitas Brawijaya bisa mendapatkan akses untuk menggunakan berbagai *developer tools*, *design tools*, *operating system*, dan *software-software* lainnya dari Microsoft, tanpa dikenakan biaya.

*Software Microsoft Dream Spark* dapat diperoleh secara langsung dan gratis di [situs Microsoft DreamSpark](#) dengan mendaftar sebagai mahasiswa Universitas Brawijaya secara individu menggunakan e-mail UB saat verifikasi. *Software Dream Spark* beserta lisensi (*key*) juga bisa diperoleh di PPTI UB dengan mengisi form permohonan lisensi software dan selanjutnya diproses oleh helpesk PPTI UB. Mahasiswa dapat memperoleh lisensi atas software yang diajukan dengan

Daftar *Software Microsoft DreamSpark* untuk Mahasiswa UB

Access	<a href="#">details</a>
Groove	<a href="#">details</a>
InfoPath	<a href="#">details</a>
OneNote	<a href="#">details</a>
Project	<a href="#">details</a>
SharePoint Designer	<a href="#">details</a>
Visio	<a href="#">details</a>
Windows 7	<a href="#">details</a>
Windows 8 dan Windows 8.1	<a href="#">details</a>
Windows MultiPoint Server	<a href="#">details</a>
Windows Server	<a href="#">details</a>
Windows Vista	<a href="#">details</a>
Visual Studio	<a href="#">details</a>

Gambar 4. 17 Tampilan halaman microsoft dream spark UB

menyetujui syarat dan ketentuan berikut yang ditentukan oleh Universitas Brawijaya :

1. Merupakan mahasiswa aktif Universitas Brawijaya
2. Mengikuti seluruh ketentuan penggunaan yang tercantum dalam *Microsoft Dreamspark Direct Subscription Agreement*
3. Jika mahasiswa sudah lulus, software masih bisa dipakai sampai lisensi habis dan tidak dapat diperpanjang
4. Untuk Sistem Operasi ( Operating System, Windows 8/ Windows 8.1/ Windows 7/ Vista/ Server/ dsb ), setiap mahasiswa hanya diperbolehkan mendapatkan satu lisensi.

Cara memperoleh Software Microsoft Dreamspark bagi mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Pertama, mahasiswa UB mengunduh ISO Software di alamat [www.bits.ub.ac.id](http://www.bits.ub.ac.id)
2. Selanjutnya mahasiswa dapat mengunduh form persetujuan penggunaan Microsoft (Microsoft Dreamspark Agreement) dan form pendaftaran pengguna software tersebut. Kedua form ini dapat diunduh melalui situs BITS UB atau melalui helpdesk PPTI UB.
3. Mahasiswa selanjutnya melakukan pengisian untuk kedua form tersebut dan diserahkan ke helpdesk PPTI UB beserta dengan fotokopi KTM (Kartu Tanda Mahasiswa).



**BRAWIJAYA INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES  
MICROSOFT DREAMSPARK**

...../...../.....PPTI/201	00013 08017
---------------------------	-------------


**FORMULIR PENDAFTARAN  
PENGGUNA APLIKASI MICROSOFT DREAMSPARK**

1. Baca dan menyetujui Microsoft DreamSpark Direct Subscription Agreement
2. Lihat, pilih, dan download aplikasi-aplikasi Microsoft DreamSpark
3. Isilah formulir berikut ini dengan huruf balok kapital untuk mendapatkan key (lisensi) produk tersebut
4. Setelah semua data terisi dengan benar, formulir ini dikembalikan ke Helpdesk PPTI untuk diproses lebih lanjut dengan melampirkan foto copy KTM

DATA PENANGGUNG JAWAB				
Nama Lengkap*)	:			
Nomor Induk Mahasiswa *)	:			
Fakultas/Lembaga	:			
Jurusan/Prodi	:			
Email *)	:	.... @mail.ub.ac.id		
Telepon Rumah/ HP	:			
Email Alternatif	:			
PENGGUNAAN				
Penggunaan	:	<input type="checkbox"/> Mobile PC <input type="checkbox"/> Desktop PC		
Bertindak selaku pribadi/mewakili institusi untuk dapat menggunakan lisensi produk Microsoft DreamSpark sebagai berikut :				
No	Aplikasi	Versi	32/64 bit	Ket
1.	Access			
2.	Groove			
3.	InfoPath			
4.	OneNote			
5.	Project			
6.	SharePoint Designer			
7.	Visio			
8.	Visual Studio			
9.	Windows Vista			
10.	Windows 7			
11.	Windows 8			
12.	Windows 8.1			
13.	Windows Server			
Catatan : - untuk daftar aplikasi yang lebih lengkap silahkan lihat di <a href="http://bits.ub.ac.id/dreamspark">http://bits.ub.ac.id/dreamspark</a> - untuk yang diberi tanda kurung & keterangan dibelakangnya, ada disediakan dengan paket tambahan tersebut				
Persetujuan				
Saya bersedia mengikuti aturan yang menyertai Microsoft DreamSpark Direct Subscription Agreement yang tercantum dalam situs <a href="http://bits.ub.ac.id">http://bits.ub.ac.id</a> .				
Diisi Oleh Helpdesk		Pengguna		
Penerima	:			
Proses Tanggal	:	( )		
Pembayaran	:			

Catatan : \*) wajib diisi

Gambar 4. 18 Tampilan form pendaftaran pengguna microsoft dreamspark UB

**Microsoft Software License Terms**  
**MICROSOFT DREAMSPARK DIRECT SUBSCRIPTION AGREEMENT**

Retrieved February 2014

This is a subscription agreement ("agreement") between Microsoft Corporation (or based on where you live, one of its affiliates) and you for the Microsoft DreamSpark Direct student offering ("DreamSpark Direct Subscription"). Please read it. For purposes of this agreement, the term "software" applies to the software provided to you under the DreamSpark Direct Subscription, which includes the media on which you received it, if any.

1. **DEFINITION OF YOU OR YOUR.**  
 "You", "your" or "student" means a person currently enrolled in and attending courses that lead to academic credit or certification through an accredited educational institution.
2. **TERMS FOR DREAMSPARK DIRECT SUBSCRIPTION.**
  - a. **DreamSpark Direct Subscription.**  
 Subject to the terms of this agreement, the DreamSpark Direct Subscription provides a subscription to access software. Microsoft may change the software or other offerings that it makes available under the DreamSpark Direct Subscription at any time without prior notice to you.
  - b. **End of Student Status.**  
 The DreamSpark Direct Subscription is a special offering for students. Once you no longer qualify for the DreamSpark Direct Subscription (due to graduation or otherwise no longer meeting the definition of "you" above), your DreamSpark Direct Subscription will terminate; however, you may continue to use the software you obtained prior to termination of your student status subject to the terms of this agreement.
  - c. **Termination.**  
 Microsoft may terminate the entire DreamSpark program or your specific DreamSpark Direct Subscription at any time without prior notice to you for any reason or no reason.
3. **DREAMSPARK DIRECT SUBSCRIPTION RIGHTS.**
  - a. **DreamSpark Direct Subscription Software.**  
 Your use of the software is subject to the license terms provided with the software, such as click-through license terms, except for any changes to those terms that are provided in this agreement.
  - b. **Installation and Use Rights.**  
 You may install and use two (2) copies of the DreamSpark Direct Subscription software on your devices (a) to support your education; (b) in non-commercial research; or (c) to design, develop, test, and demonstrate software programs for the above purposes. The DreamSpark Direct Subscription and software are personal to you and may not be shared, transferred, resold, assigned or used to develop or maintain your own administrative or IT systems.
  - c. **Using Windows Desktop Operating Systems.**  
 Your DreamSpark Direct Subscription includes certain Windows operating system products. You may install these products only on a computer that is already licensed to run a full version of a Windows operating system on it, as evidenced by a valid Certificate of Authenticity (COA) for a Windows operating system affixed to the computer.
  - d. **No commercial use.**  
 Except as provided below, you may not use the DreamSpark Direct Subscription software for commercial purposes or commercial software application development, publication or distribution unless you first purchase the appropriate commercial license(s) for the software.
    - **Windows Phone Application Requirements.** To commercially publish and distribute a phone-based software application that you developed using the DreamSpark Subscription software, the application must be submitted through the Windows Phone Dev Center (<https://dev.windowsphone.com/>) for publication in the Windows Phone Store and comply with all applicable Windows Phone Application Provider requirements.
    - **Windows Application Requirements.** To commercially publish and distribute a computer-based software application that you developed using the DreamSpark Subscription software, the application must be published in the Windows Store and comply with all applicable Windows Store Application Developer requirements.
    - **Xbox LIVE Indie Games Development Requirements.** To commercially publish and distribute a console-based game or software application that you developed using the DreamSpark Subscription software, the application must be published to Xbox LIVE Indie Games and comply with all applicable Xbox LIVE Indie Games development requirements.
 Visit the DreamSpark App Developer portal at <https://www.dreamspark.com/Student/App-Development.aspx>.
4. **PARENTAL OR LEGAL GUARDIAN CONSENT.**  
 If you are under eighteen (18) years of age, your parent or legal guardian must provide verifiable consent before you may create a DreamSpark.com account or access any software through the DreamSpark Direct Subscription. If your parent or legal guardian does not provide their consent to the Microsoft DreamSpark student support team, you may not accept the terms of this agreement and the DreamSpark Direct Subscription will not be made available to you until such consent is given.
5. **NOT FOR RESALE SOFTWARE.**  
 You may not resell the software provided as part of the DreamSpark Direct Subscription.
6. **SUPPORT SERVICES.**  
 Software and other services provided under the DreamSpark Direct Subscription are provided "as is," we do not provide support services for them.
7. **ENTIRE AGREEMENT.**  
 This agreement, and the terms for software, supplements, updates, Internet-based services and support services that you use, are the entire agreement for the software and support services.
8. **APPLICABLE LAW.**
  - a. **United States.**  
 If you acquired the DreamSpark Direct Subscription in the United States, Washington state law governs the interpretation of this agreement and applies to claims for breach of it, regardless of conflict of laws principles. The laws of the state where you live govern all other claims, including claims under state consumer protection laws, unfair competition laws, and in tort.
  - b. **Outside the United States.**  
 If you live in any other country, the laws of that country apply.
9. **LEGAL EFFECT.**  
 This agreement describes certain legal rights. You may have other rights under the laws of your country. This agreement does not change your rights under the laws of your country if the laws of your country do not permit it to do so.
10. **DISCLAIMER OF WARRANTY.**  
 The DreamSpark Direct Subscription is provided "as-is." You bear the risk of using/participating in it. Microsoft gives no express warranties, guarantees or conditions. You may have additional consumer rights under your local laws which this agreement cannot change. To the extent permitted under your local laws, Microsoft excludes the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose and non-infringement.
11. **LIMITATION ON AND EXCLUSION OF REMEDIES AND DAMAGES.**  
 You can recover from Microsoft and its suppliers only direct damages up to U.S. \$5.00. You cannot recover any other damages, including consequential, lost profits, special, indirect or incidental damages.  
 This limitation applies to
  - anything related to the software, services, content (including code) on third party Internet sites, or third party programs; and
  - claims for breach of contract, breach of warranty, guarantee or condition, strict liability, negligence, or other tort to the extent permitted by applicable law.
 It also applies even if Microsoft knew or should have known about the possibility of the damages. The above limitation or exclusion may not apply to you because your country may not allow the exclusion or limitation of incidental, consequential or other damages.  
 For questions about DreamSpark and/or the Student Subscription, please see <https://www.dreamspark.com/Student/Support.aspx>

I, hereby, state that I have read and agree to all the Terms stated above

(.....)

Gambar 4. 19 Tampilan formulir persetujuan penggunaan microsoft dream spark UB

### **i. Layanan Internet Universitas Brawijaya**

Internet ( *interconnection networking*) adalah seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar sistem global Transmission Control Protocol/ *Internet Protocol Suite* ( TCP/ IP ) sebagai protokol pertukaran paket ( *packet switching communication protocol* ) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia ( <https://id.wikipedia.org/wiki/Internet>, diakses 03 September 2015 ). Jumlah pengguna Internet yang besar dan semakin berkembang, telah mewujudkan budaya Internet. Internet juga mempunyai pengaruh yang besar atas ilmu, dan pandangan dunia. Dengan hanya berpanduan mesin pencari seperti *Google*, pengguna di seluruh dunia mempunyai akses Internet yang mudah atas bermacam-macam informasi. Salah satunya adalah Universitas Brawijaya dengan Unit PPTI sebagai penyedia layanan Internet yang ada di seluruh Fakultas/Jurusan melalui jaringan LAN dan Wifi yang tersebar di area Universitas Brawijaya.

Sama seperti halnya sebuah komunitas, Internet juga mempunyai tata tertib tertentu. Informasi mengenai kebijakan layanan dan akses internet yang akan dibahas penulis di bab ini dikutip dari website resmi unit PPTI Universitas Brawijaya yaitu <http://bits.ub.ac.id/>. Akses layanan internet di Universitas Brawijaya menggunakan 2 (dua) *Internet Service Provider* atau yang bisa disebut ISP yakni Indosat dan Telkom. Tujuan digunakannya 2 (dua) ISP tersebut ialah untuk menyediakan ketersediaan layanan internet, apabila salah satu *Internet Service provider* (ISP) tersebut mengalami gangguan. Misalnya, apabila *Service Provider* Indosat mengalami gangguan atau yang bisa disebut “*down*” sehingga mengganggu jalannya akses internet, maka *Service Provider* Telkom yang tersedia

di Universitas Brawijaya dapat menutup gangguan layanan internet tersebut sementara *Service Provider* dari Indosat sedang ditangani agar berfungsi dengan baik kembali dan pengguna internet dapat menikmati fasilitas internet tanpa masalah.

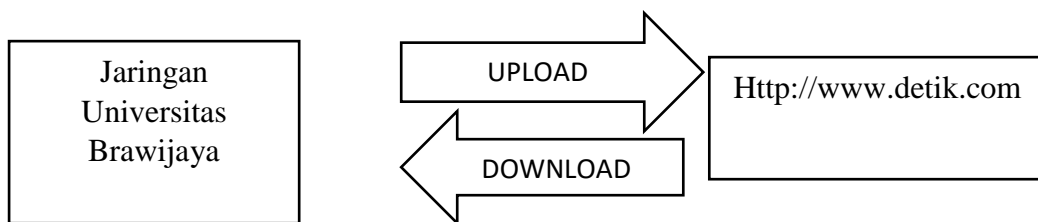
#### 1. Spesifikasi Layanan Akses ISP (Internet Service Provider)

Universitas Brawijaya:

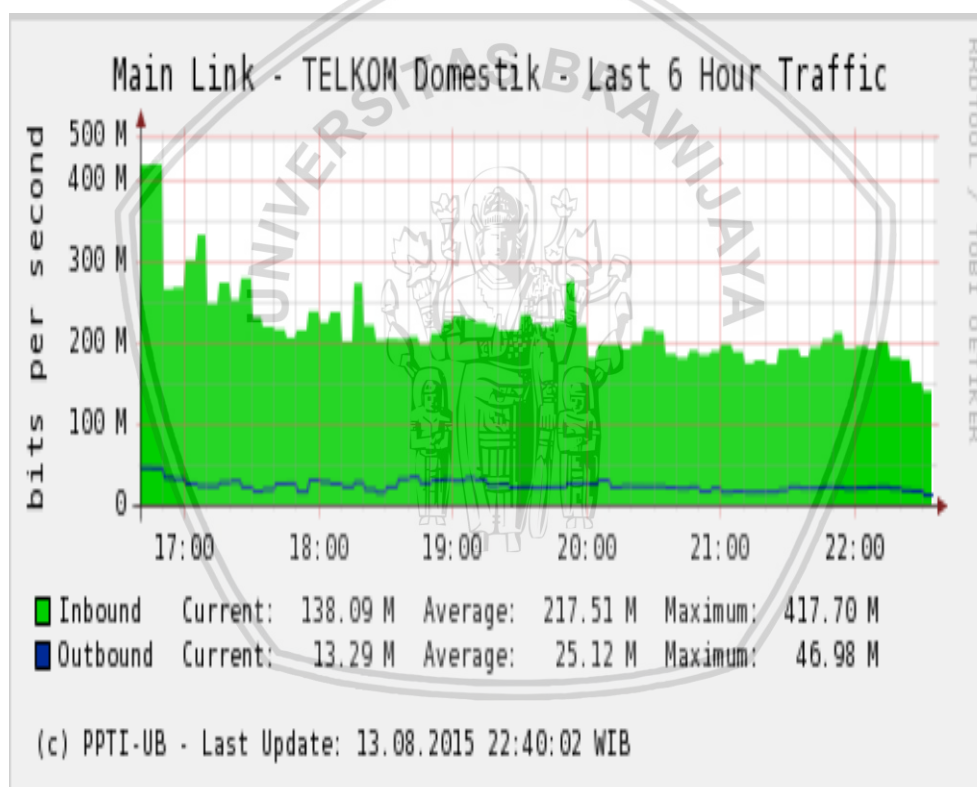
- a. Telkom Internasional = 900Mbps.
- b. Telkom Domestik = 900Mbps.
- c. Indosat Internasional = 200Mbps.
- d. Indosat INIX = 400Mbps.
- e. Inherent = 100Mbps.

Berikut adalah monitoring grafik arus lalu lintas penggunaan internet di Universitas Brawijaya, untuk yang berwarna hijau adalah arus lalu lintas penggunaan jaringan internet dari luar ke dalam Universitas Brawijaya (*Download*). Sedangkan untuk yang berwarna biru adalah arus lalu lintas penggunaan jaringan internet dari dalam ke luar Universitas Brawijaya (*Upload*). Misalnya mahasiswa Universitas Brawijaya mengakses <http://www.detik.com/> maka yang terjadi adalah sebagai berikut:

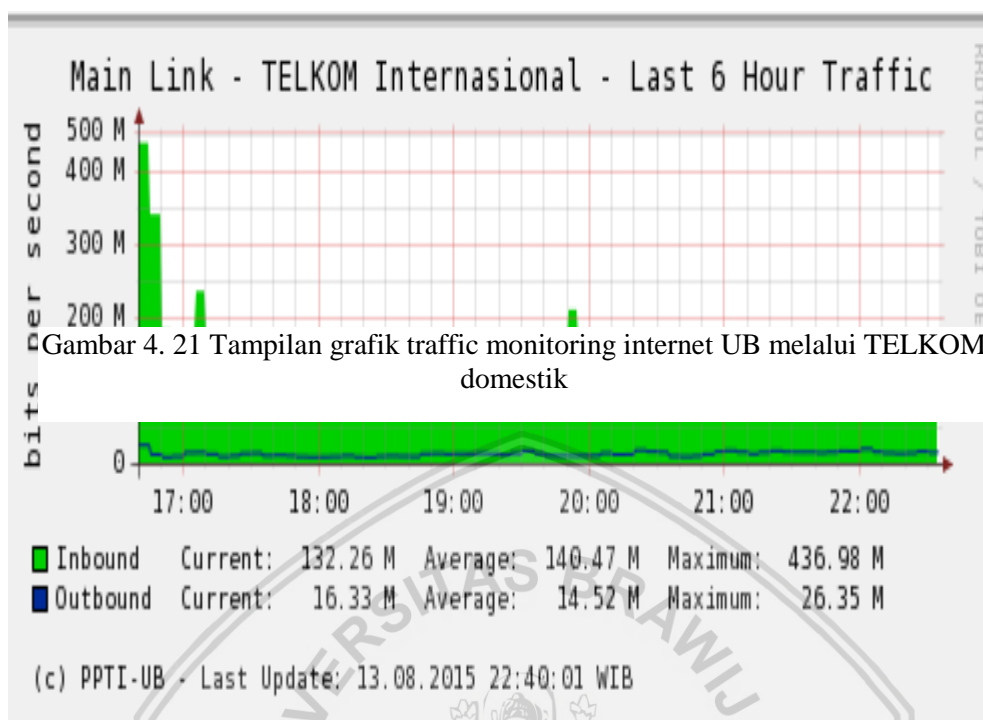




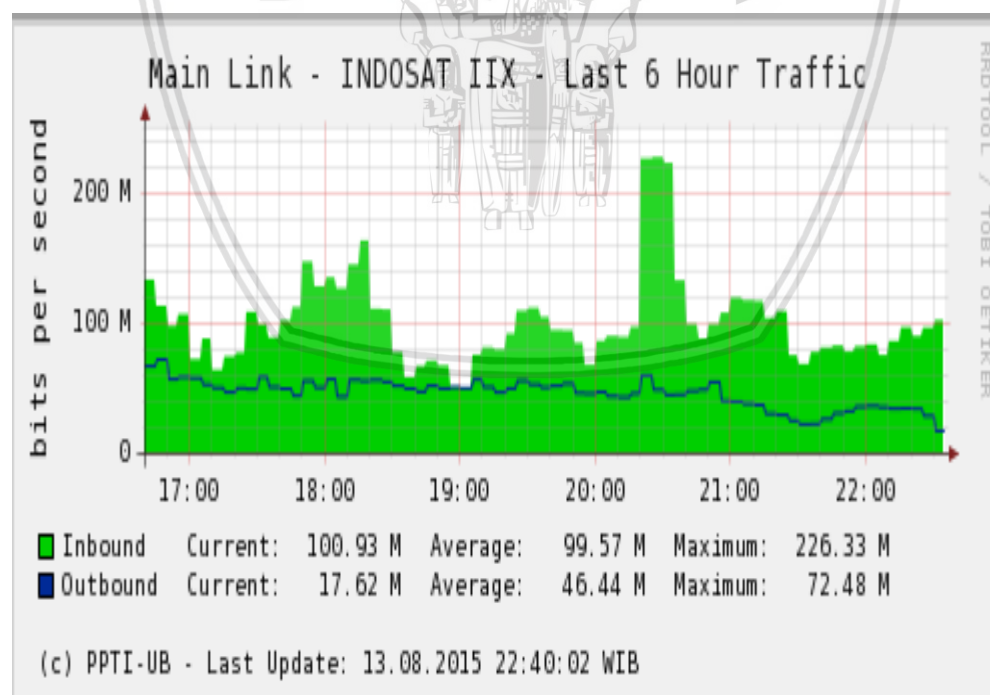
Gambar 4. 20 Bagan arus lalu lintas penggunaan jaringan internet di Universitas Brawijaya



Gambar 4. 27 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui TELKOM domestik

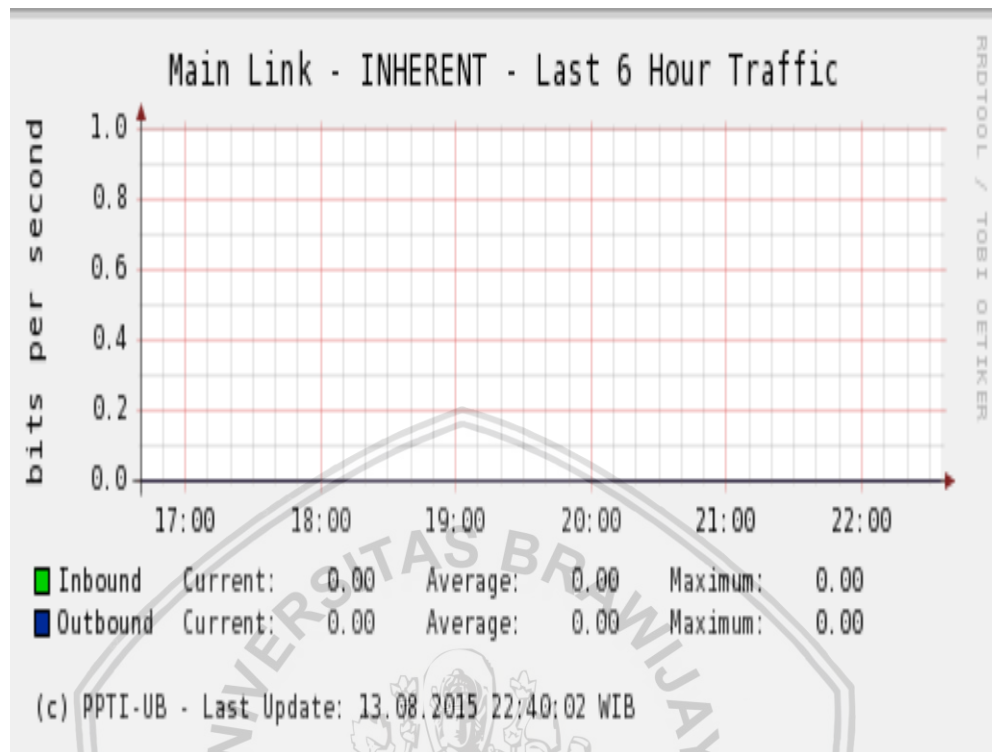


Gambar 4. 21 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui TELKOM domestik

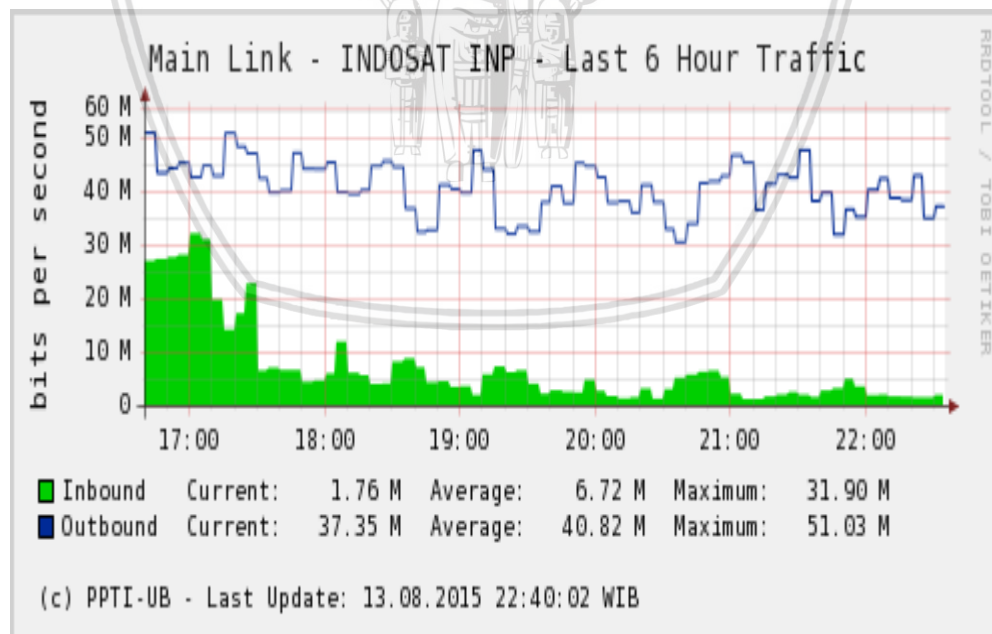


Gambar 4. 229 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui Indosat INIX





Gambar 4. 30 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui INHERENT



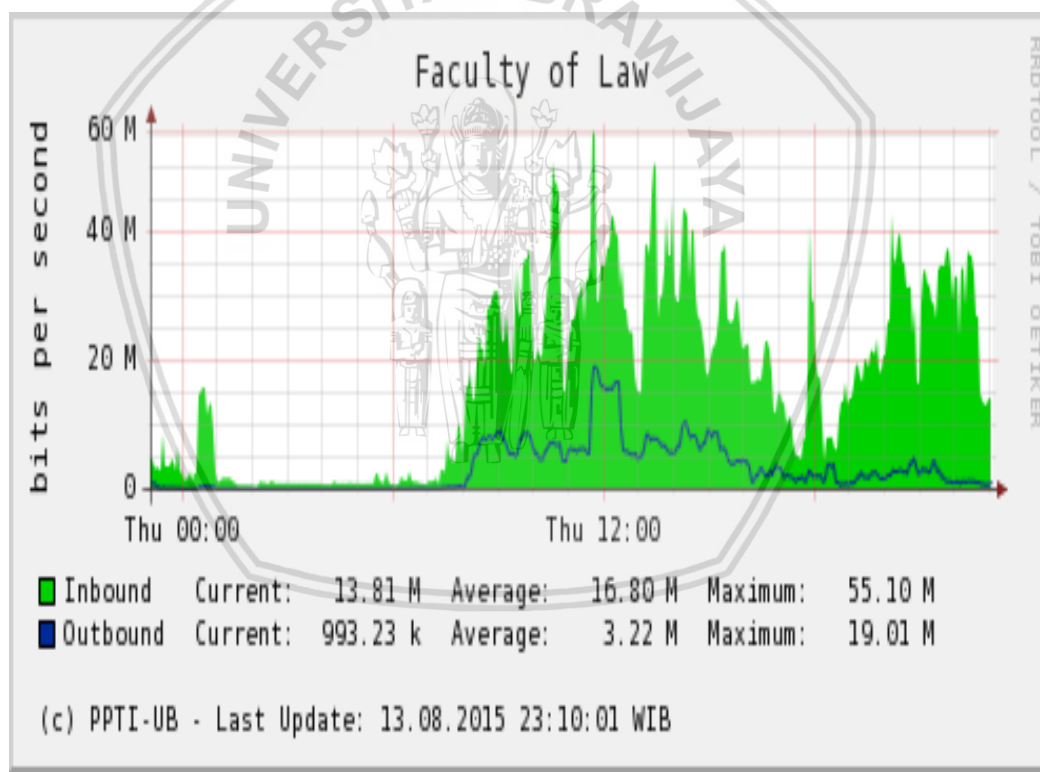
Gambar 4. 31 Tampilan grafik traffic monitoring internet UB melalui Indosat Internasional

Alokasi Bandwidth:

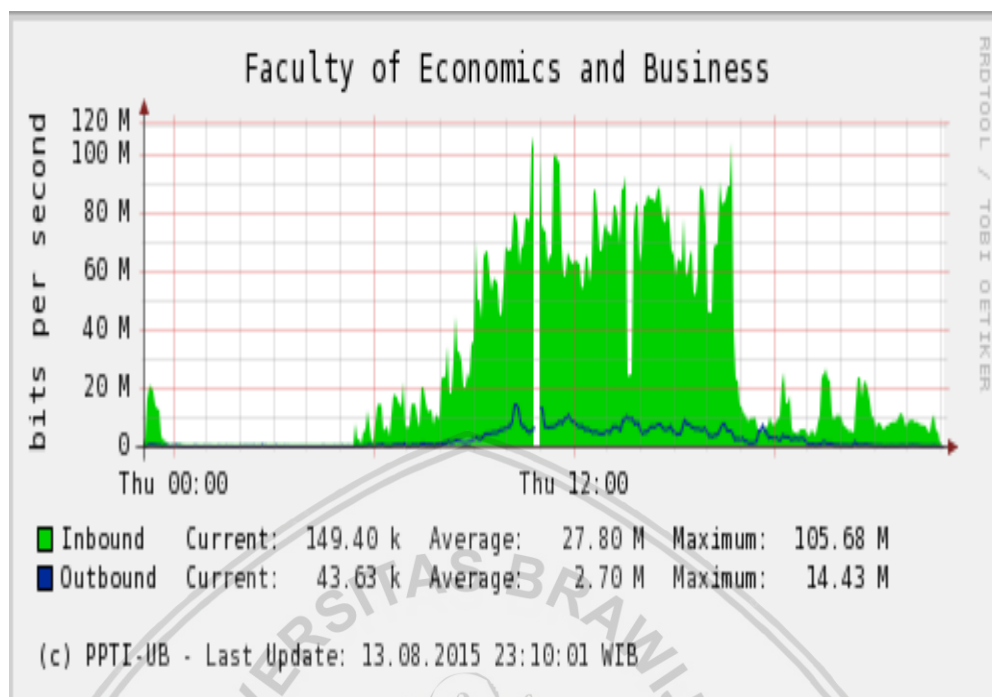
Standard BAN-PT untuk rasio bandwidth per mahasiswa tahun 2011 adalah 0.75kbps.

- Total bandwidth = 2500Mbps
- Rasio bandwidth per mahasiswa 40.37kbps.

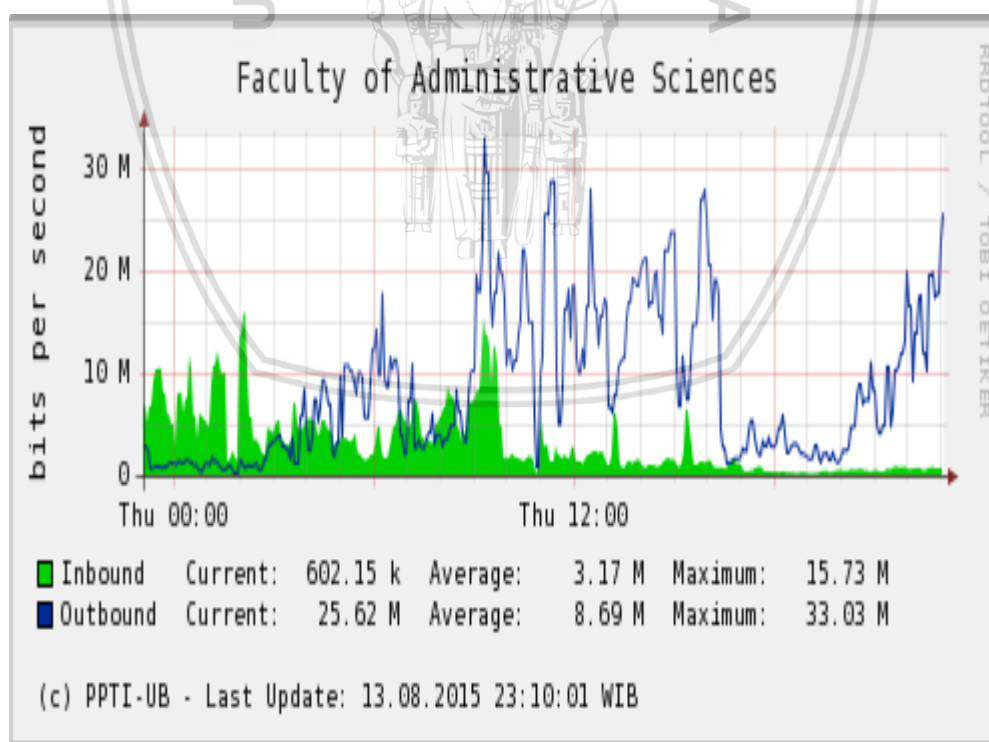
Jumlah mahasiswa Brawijaya tahun 2015  $\pm$  65.000 orang, staf/ karyawan sebanyak  $\pm$  2.500 orang dan yang terakhir adalah dosen sebanyak  $\pm$  3000 orang. Berikut arus pergerakan penggunaan wifi semua fakultas di Universitas Brawijaya.



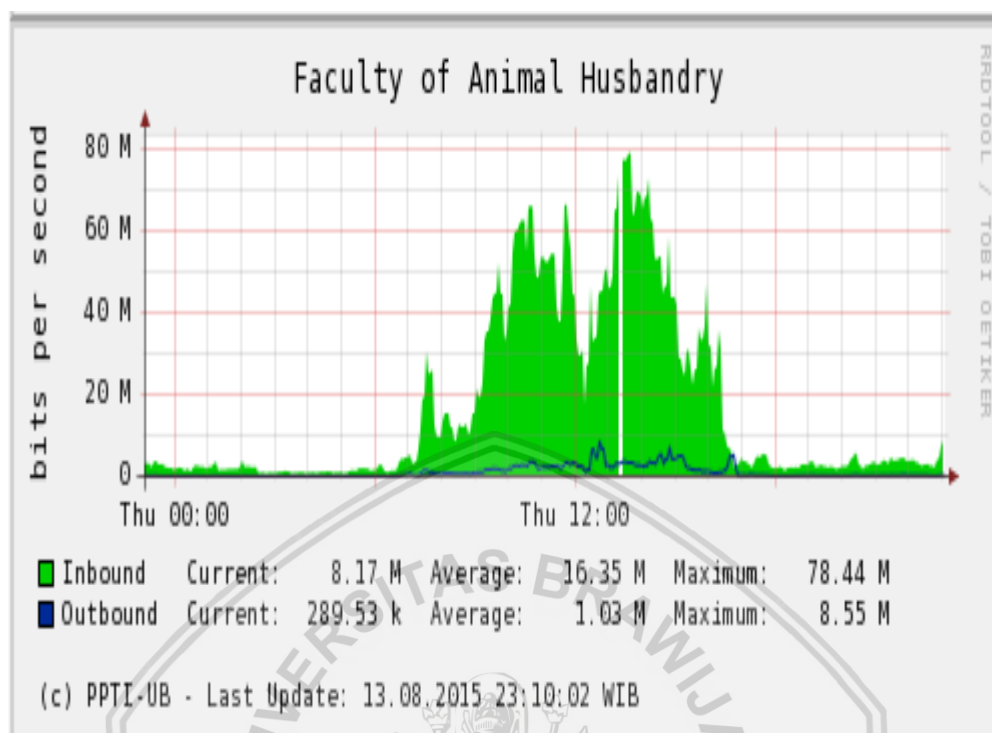
Gambar 4. 23 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Hukum UB



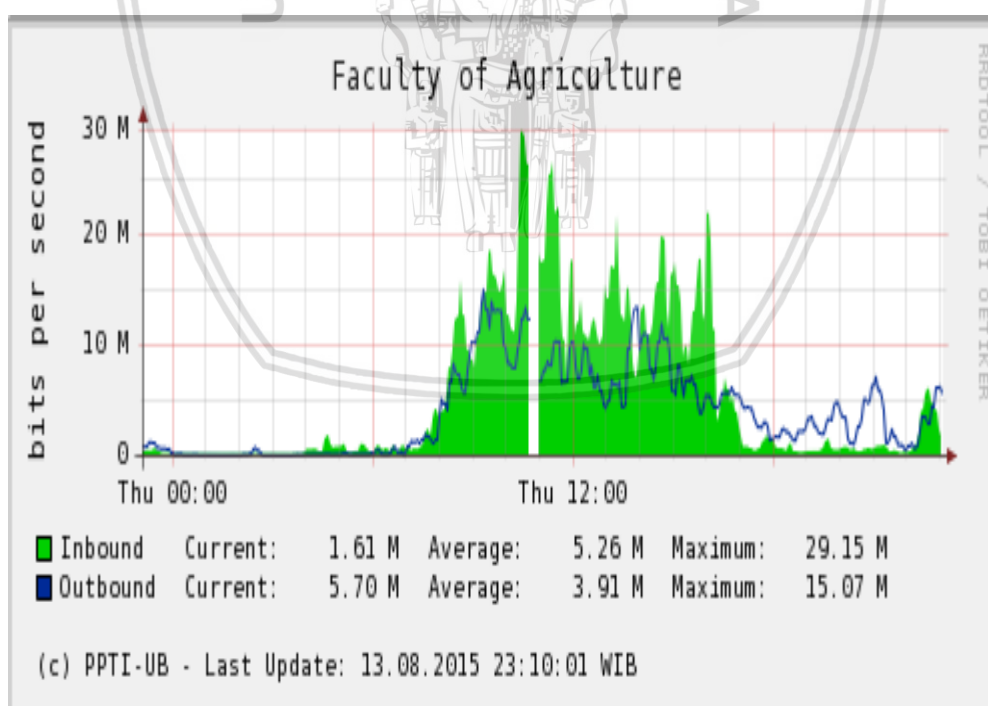
Gambar 4. 33 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Eknomi dan Bisnis UB



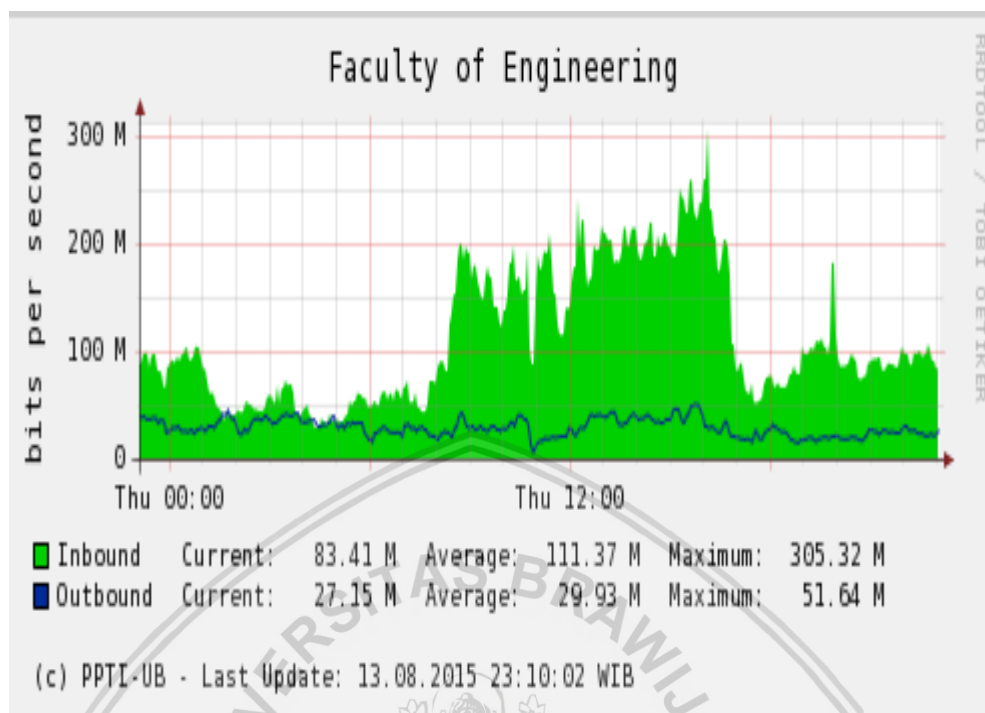
Gambar 4. 244 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Ilmu Administrasi UB



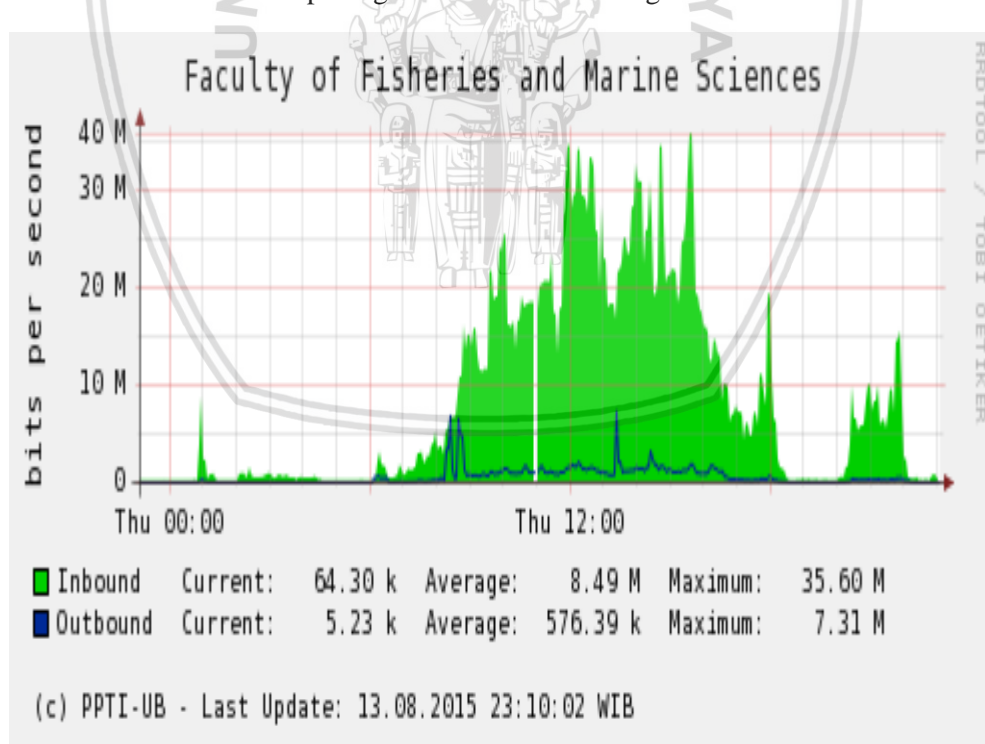
Gambar 4. 25 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Peternakan UB



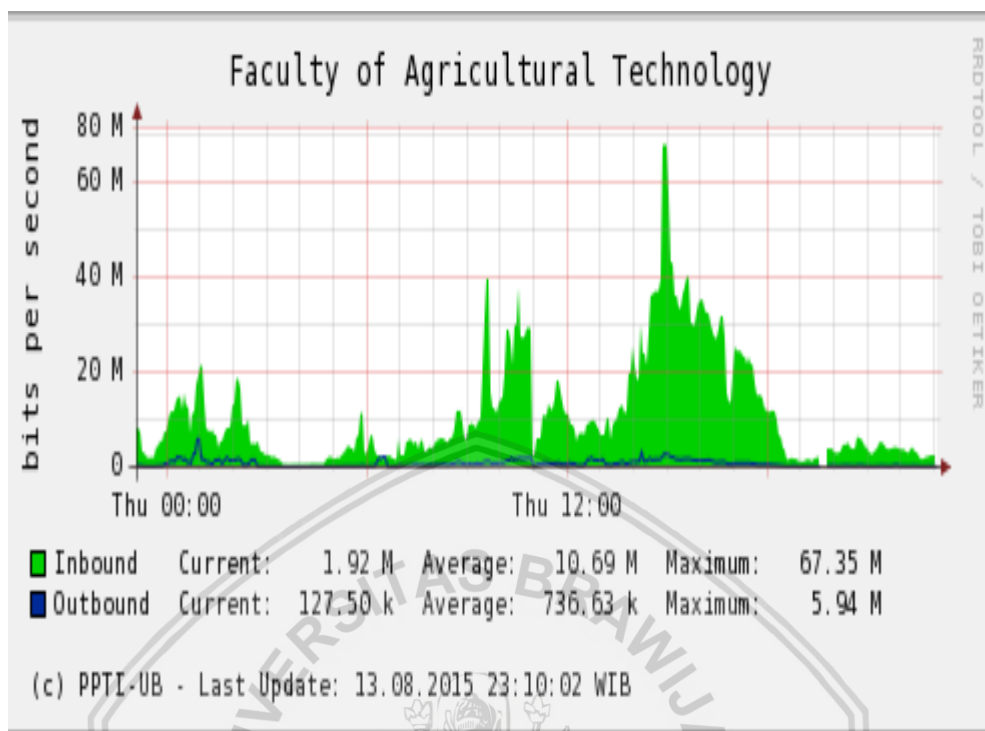
Gambar 4. 26 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Pertanian UB



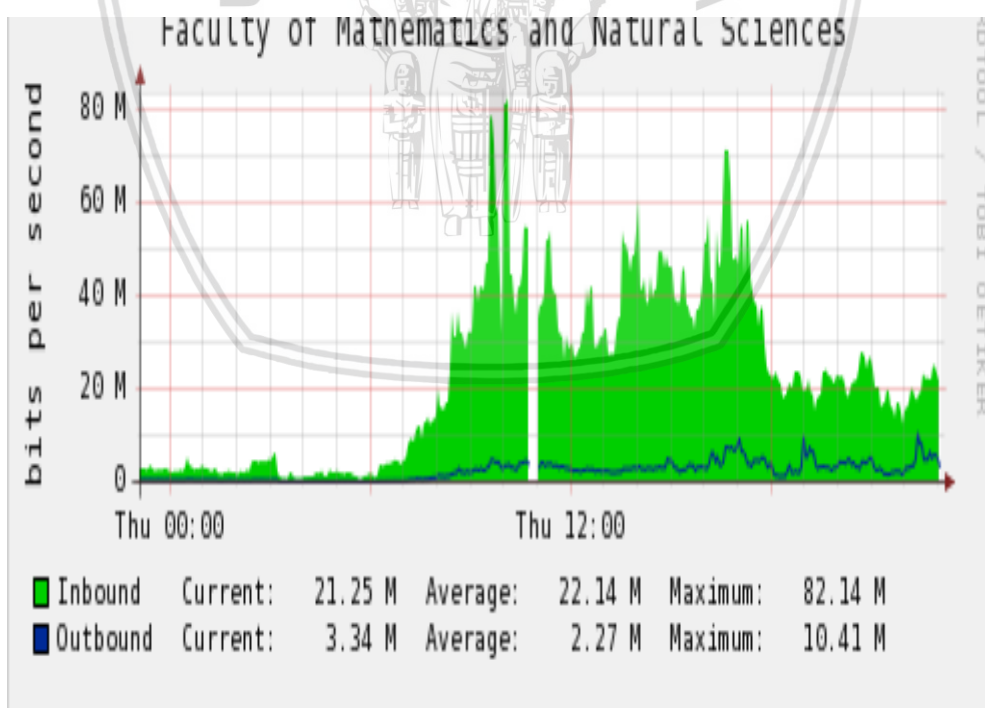
Gambar 4. 277 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Teknik UB



Gambar 4. 38 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan UB

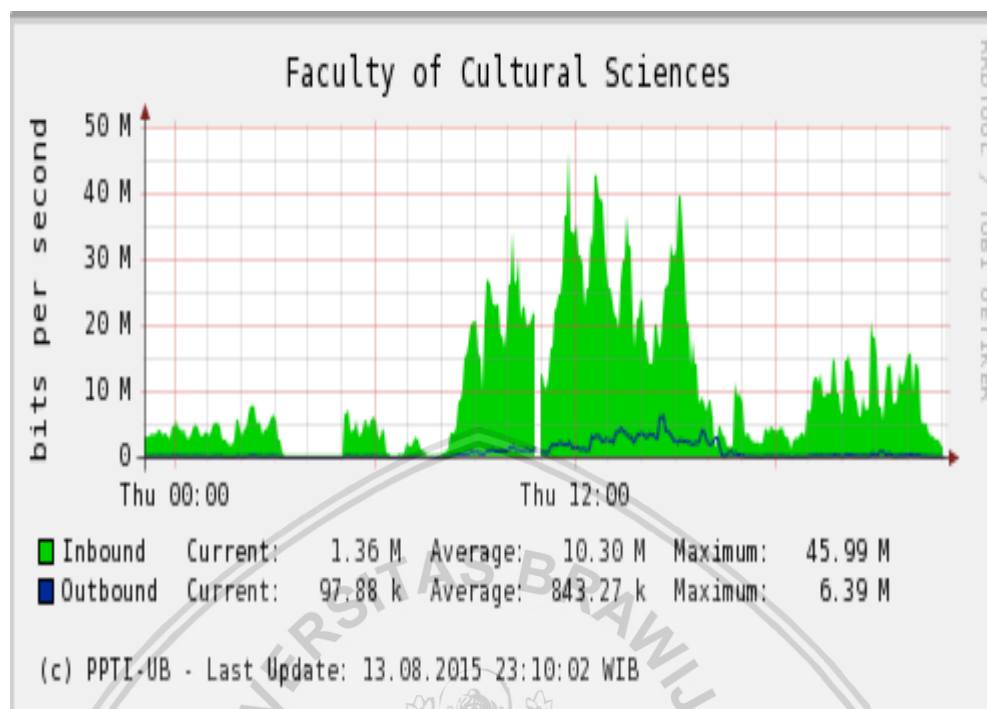


Gambar 4. 3928 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Teknologi Pertanian UB

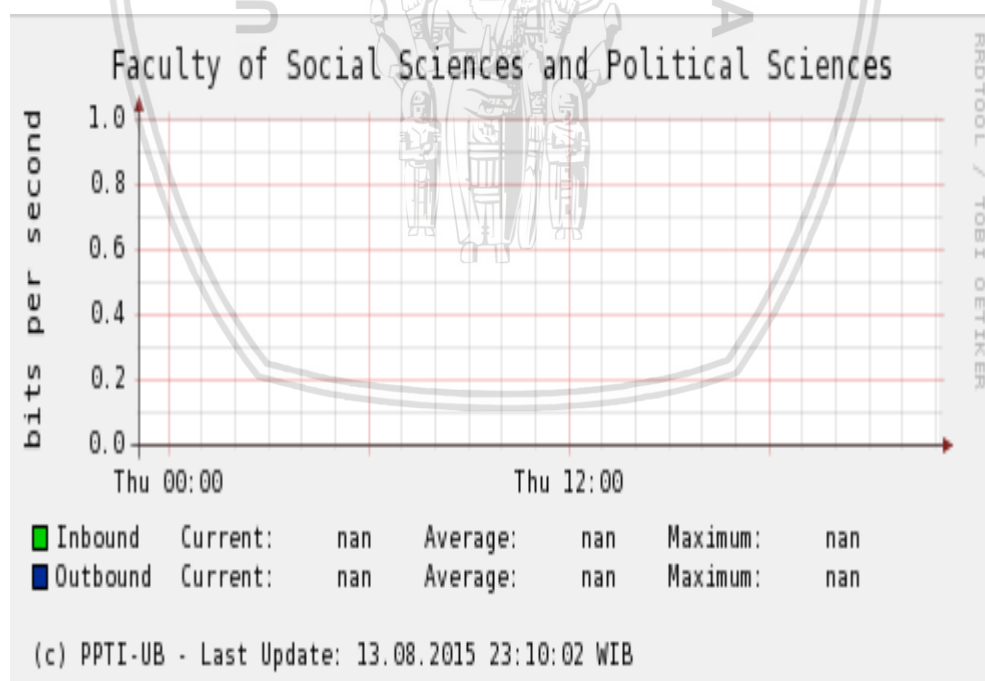


Gambar 4. 40 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Matematika dan IPA UB

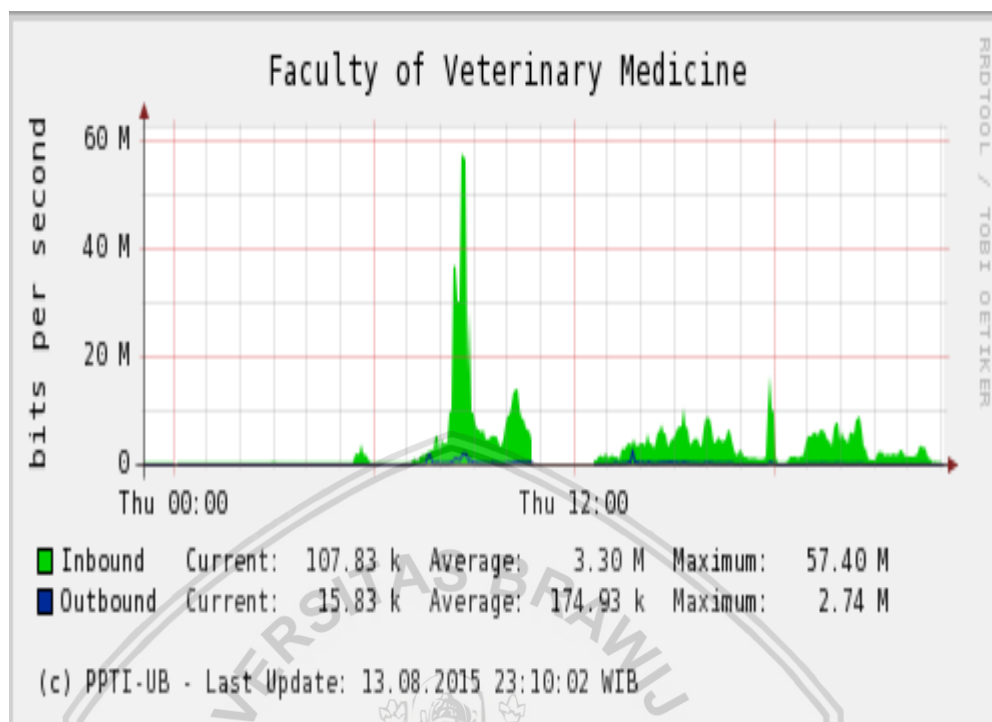




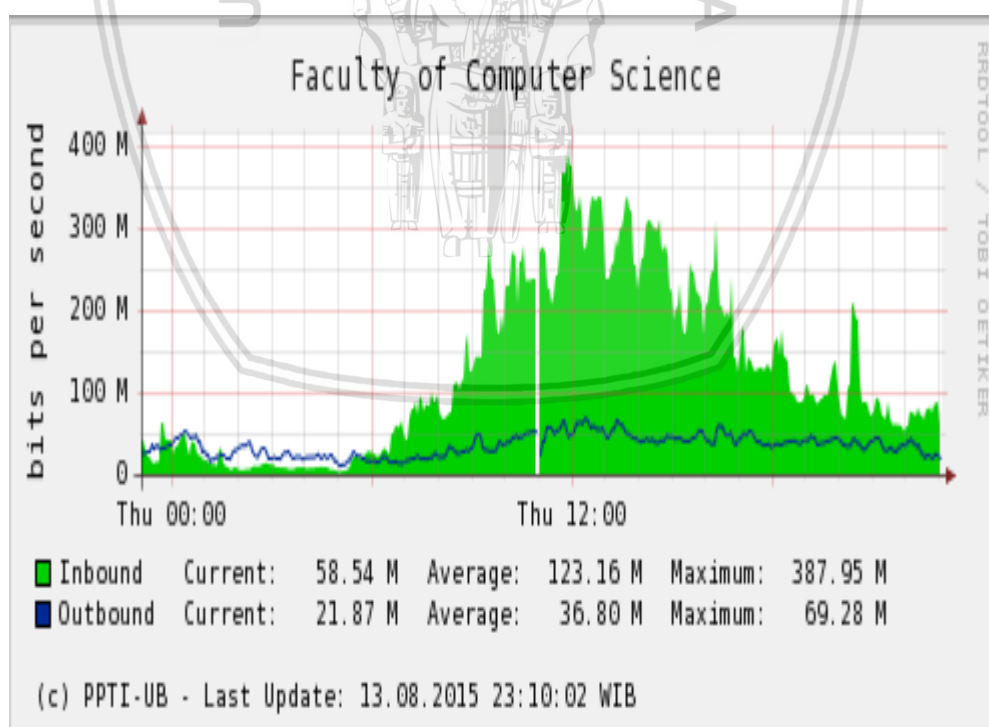
Gambar 4. 41 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Ilmu Budaya UB



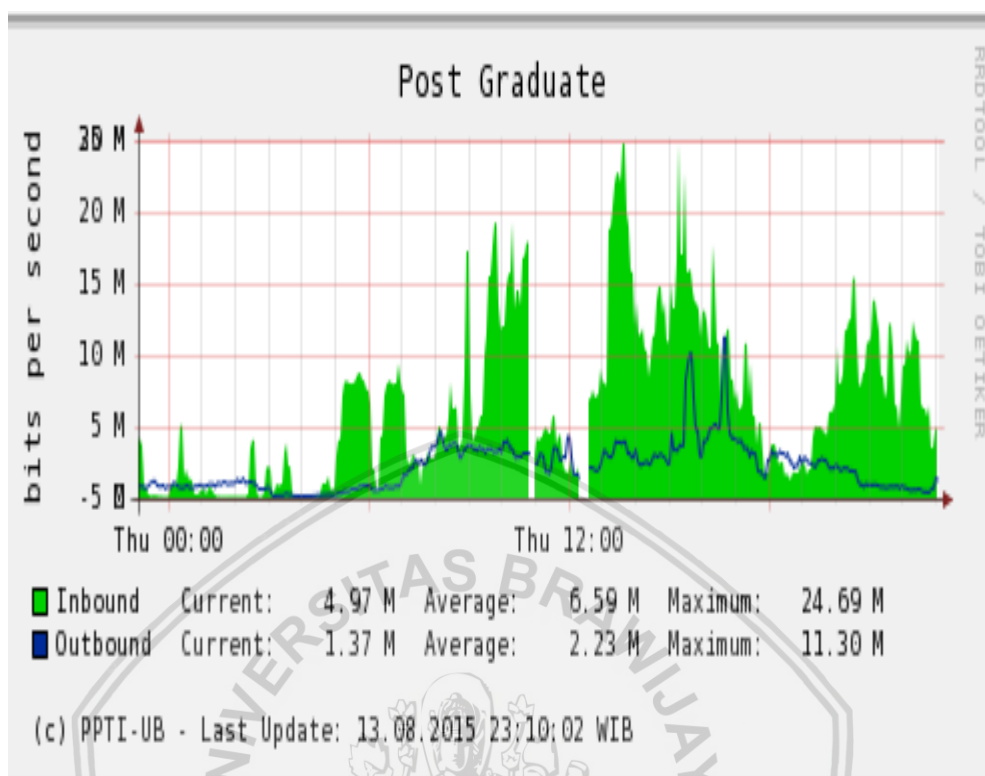
Gambar 4. 42 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UB



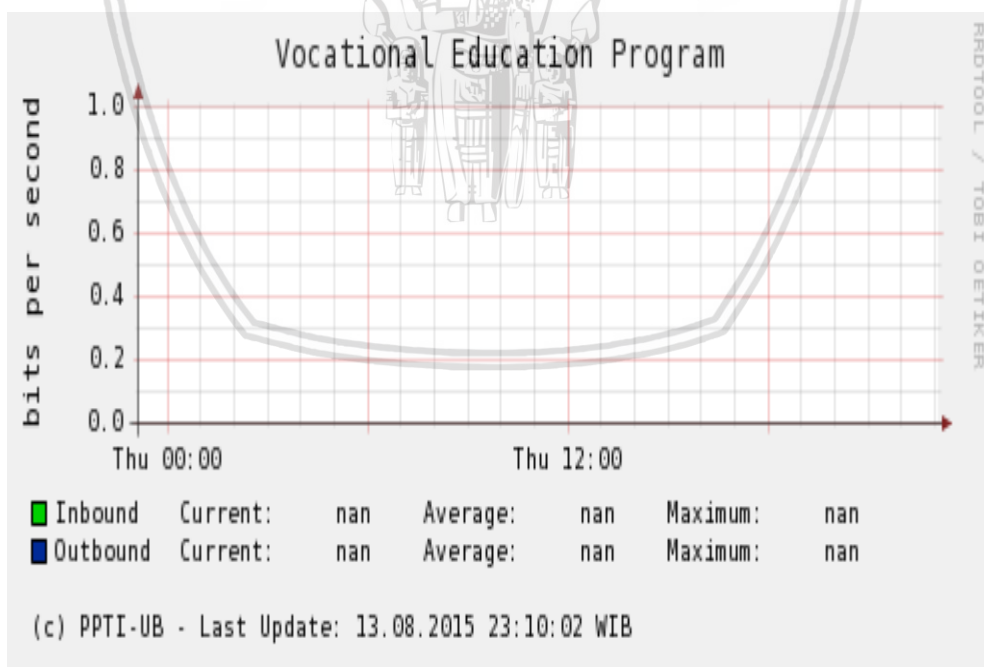
Gambar 4. 43 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Kedokteran UB



Gambar 4. 44 Tampilan grafik traffic monitoring Fakultas Ilmu Komputer UB



Gambar 4. 45 Tampilan grafik traffic monitoring Program Pascasarjana UB



Gambar 4. 46 Tampilan grafik traffic monitoring Program Vokasi UB

### Aturan Internet Akses UB

Dalam memberikan layanan internet, Universitas Brawijaya memberikan beberapa aturan sebagai berikut :

- *Website* Facebook dan Game ditutup pada saat jam kerja (jam istirahat dibuka)
- Pemblokiran *website* yang mengandung : Pornografi, Judi, *Phising*, *Malware*, SARA dan *Proxy*

Dewasa ini perkembangan internet sangat cepat, kebutuhan akan internet dirasakan oleh hampir sebagian besar penduduk di dunia. Internet sebagai portal informasi sangat luas cakupannya mulai dari situs berita, transaksi jual beli, forum diskusi, informasi sampai dengan situs pertemanan. Salah satu layanan yang disediakan Universitas Brawijaya adalah internet. Dengan adanya internet di Universitas Brawijaya maka seluruh layanan teknologi informasi yang berupa aplikasi dapat digunakan/ dimanfaatkan secara maksimal oleh mahasiswa UB. Berikut wawancara penulis dengan mahasiswa S1 angkatan 2014 Fakultas Teknik sebagai berikut:

“ menurut saya internet di Universitas Brawijaya mengalami kemajuan dari awal saya menjadi mahasiswa baru di kampus ini, hal yang paling terlihat adalah kecepatan download dibandingkan dengan sebelumnya, meskipun masih kurang cepat namun setidaknya ada kemajuan. Bahkan saya lebih memilih untuk menggunakan fasilitas wifi di UB daripada saya menggunakan wifi di warnet karena lebih cepat internet di UB. Saya berharap untuk kedepannya layanan akan internet ini semakin diperhatikan dan diperbaiki lagi.” ( Wawancara 06 November 2015, pukul 17.00 WIB ).

Seiring dengan perkembangan zaman, jaringan komputer telah mengalami banyak perubahan dari masa ke masa. Hingga akhirnya, mulai dikenal jaringan internet dan intranet. Internet adalah jaringan komputer global sedangkan intranet adalah jaringan komputer lokal. Internet dan intranet memiliki berbagai sambungan. Berbicara tentang sambungan internet dan intranet berarti berbicara mengenai “bagaimana” cara menggunakan sambungan internet dan intranet dalam komputer. Jika pada masa lampau, internet belum membumi, kini internet telah dikenal banyak orang. Sehingga untuk dapat mengaksesnya, kita perlu mengetahui langkah-langkah dalam mengaksesnya.

Satu hal yang paling menarik ialah keanggotaan internet tidak mengenal batas negara, ras, kelas ekonomi, ideologi atau faktor faktor lain yang bisaanya dapat menghambat pertukaran pikiran. Internet adalah suatu komunitas dunia yang sifatnya sangat demokratis serta memiliki kode etik yang dihormati segenap anggotanya. Manfaat internet terutama diperoleh melalui kerjasama antar pribadi atau kelompok tanpa mengenal batas jarak dan waktu. Universitas Brawijaya menyediakan layanan Internet yang ada di seluruh Fakultas/Jurusan melalui jaringan LAN dan Wifi yang tersebar di Universitas Brawijaya. Untuk mengakses layanan internet di UB, pengguna juga bisa menggunakan kabel yang telah terpasang di ruang-ruang Gedung atau dengan layanan akses WiFi yang dapat diperoleh hampir diseluruh lingkungan UB. PPTI mulai menerapkan sistem Radius untuk manajemen akses layanan internet di Universitas Brawijaya. Setiap pengguna yang ingin mengakses jaringan internet Universitas Brawijaya harus memiliki akun Radius dan melakukan log in. UB menggunakan 2 ISP untuk koneksi Internetnya,

yaitu Astinet 30 Mbps dan Indosat 10 Mbps. Astinet 30 Mbps digunakan untuk internal UB dan Indosat 10 Mbps digunakan untuk zona server UB. Disamping itu, UB juga menggunakan links STM 1 155 Mbps untuk backbone Inherent ke ITS, UGM, ITB, UI dan UNEJ, dan links 7 Mbps untuk backbone inherent ke universitas-universitas yang ada di Malang. Keadaan network UB bisa senantiasa dipantau dengan mengakses alamat <http://netmon.ub.ac.id>. Teknologi jaringan tanpa kabel menggunakan frekuensi tinggi berada pada spektrum 2,4 GHz. Wi-Fi memiliki pengertian yaitu sekumpulan standar yang digunakan untuk Jaringan Lokal Nirkabel (Wireless Local Area Networks - WLAN) yang didasari pada spesifikasi IEEE 802.11.

#### **j. UB Net ID**

UB Net ID adalah sistem standar login tunggal (*Single Sign On System* – SSO) yang dimaksudkan dalam hal ini ialah satu pengguna hanya diperbolehkan menggunakan user yang dimilikinya untuk login di satu perangkat saja misal user telah login di handphone dan ingin login di laptop/ notebook/ tablet pc, maka pengguna tersebut akan diberikan pilihan login di salah satu perangkat yang dimiliki tersebut. Civitas akademik yang memiliki user login dapat mengakses internet di area Universitas Brawijaya dan akses ke seluruh layanan Teknologi Informasi di Universitas Brawijaya. UB Net ID disediakan oleh BAIS (*Brawijaya Authentication and Identification System*) yang mengelola proses otentifikasi, otorisasi dan identifikasi akses seluruh pengguna layanan TI UB secara terpusat. Untuk mengaktifkan UB Net ID, pengguna dapat melakukan aktivasi secara *online* di situs BAIS (<http://bais.ub.ac.id>). Dengan menggunakan kode aktivasi yang



terdapat di kwitansi tanda bukti registrasi untuk mengaktifkan UB Net ID pengguna layanan teknologi informasi.

Aturan standar bagi user ID berlaku sebagai berikut:

- Bagi mahasiswa user *ID* standarnya menggunakan NIM (Nomor Induk Mahasiswa).
- Bagi dosen/staf user *ID* standarnya menggunakan Email UB.
- Untuk *password* ditentukan sendiri oleh masing-masing user dengan batasan minimal 6 karakter dan maksimal 8 karakter.

Universitas Brawijaya memberikan layanan Internet berupa Wi- Fi yang merupakan sebuah teknologi terkenal yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data secara nirkabel menggunakan gelombang radio melalui sebuah jaringan, termasuk koneksi internet berkecepatan tinggi. Perangkat yang dapat memakai Wi-Fi ( seperti komputer pribadi, telepon pintar, tablet, atau pemutar audio digital ) dapat terhubung dengan sumber jaringan seperti Internet melalui sebuah titik akses jaringan nirkabel sehingga semua perangkat yang dimiliki oleh civitas akademik Universitas Brawijaya yang memiliki support untuk akses Wi- Fi dapat menggunakan layanan ini sesuai dengan aturan dan kebijakan Universitas Brawijaya. Unit PPTI memberikan standar Wifi yang diterapkan di lingkungan Universitas Brawijaya yang telah disetujui Rektor UB sebagai berikut:

1. Standar penamaan *wifi* dan *Access Point* (AP) di Universitas Brawijaya diatur oleh unit PPTI.
2. Untuk *wifi* atau *access point* harus berupa *bridge mode*, jadi bukan NAT untuk menghindari koneksi menjadi lambat.

3. *Wifi* yang ada harus diberi alamat IP sesuai dengan alokasi dan jaringan yang ada
4. Setiap pemasangan *wifi* harus disertai dengan pemberian *IP Gateway* untuk mempermudah monitoring.

## **2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pemanfaatan Layanan Teknologi Informasi**

### **a. Faktor Pendukung**

Teknologi informasi mencakup segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Teknologi informasi telah memasuki berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya yaitu ke dalam dunia pendidikan. Peranan internet dalam dunia pendidikan memberikan andil yang sangat bermanfaat. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai bagian dari kegiatan pembelajaran di Universitas Brawijaya tidaklah sesederhana dan semudah yang dibayangkan, karena banyak hal yang harus dipelajari, diperhatikan, dan dilakukan dengan sungguh-sungguh sebelum menerapkannya. Dalam pemanfaatan layanan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas Brawijaya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mahasiswa dan Staf Unit PPTI Universitas Brawijaya dapat dilihat bahwa terdapat beberapa faktor pendukung pemanfaatan layanan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas Brawijaya sebagai berikut:

### **1. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber Daya Manusia memegang peran penting bagi keberhasilan suatu pekerjaan. Kemajuan ilmu pengetahuan di era

teknologi informasi ini tidak akan berarti apa-apa tanpa diimbangi oleh kesiapan SDM. Untuk menjadikan sumberdaya manusia sebagai sumber keunggulan bersaing bukanlah hal yang mudah, karena hal ini berkaitan dengan bukan saja karena faktor kemampuan dan keahlian, melainkan berkaitan pula dengan faktor-faktor perseorangan, seperti nilai yang dianut, persepsi, sikap dan kepribadian serta kemauan individu untuk maju. Sumberdaya manusia dikatakan memiliki keunggulan bersaing jika sumberdaya manusia tersebut memiliki kemampuan dan keahlian yang khusus dan memiliki kepribadian yang sesuai dengan kepribadian yang dibutuhkan Unit PPTI Universitas Brawijaya.

Beberapa indikator yang digunakan yaitu kemampuan daya saing SDM; kemampuan transfer pengetahuan; serta tingkat aktifitas teknologi yang dapat dilakukan. Sehingga indikator tersebut juga dapat ditetapkan untuk pengukuran kompetensi SDM teknologi informasi. Berikut wawancara penulis dengan staf PPTI Universitas Brawijaya:

“ untuk mendukung layanan teknologi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan civitas akademika Universitas Brawijaya harus ditunjang dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Layanan teknologi informasi harus disesuaikan dengan kebutuhan civitas akademika Universitas Brawijaya dan mendukung visi dan misi Universitas Brawijaya. “. ( Wawancara 06 November 2015, pukul 19.00 WIB ).

## 2. Infrastruktur

Agar teknologi informasi dapat berkembang dengan pesat, dibutuhkan adanya infrastruktur yang memungkinkan pengguna melakukan akses informasi di manapun dan kapanpun dengan kecepatan yang mencukupi. Kebutuhan akan terpenuhinya sarana infrastruktur di Universitas Brawijaya merupakan hal yang sangat penting bagi Unit PPTI dalam pengembangan aplikasi layanan bagi mahasiswa. Berikut wawancara penulis dengan staf PPTI Universitas Brawijaya:

“ Perangkat pendukung layanan teknologi informasi di Universitas Brawijaya sudah cukup maju dan membantu mahasiswa untuk memanfaatkan setiap layanan yang ada, namun ketika suatu keadaan dimana seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya mengakses atau menggunakan layanan aplikasi yang sama dan pada waktu yang sama maka yang terjadi adalah beberapa mahasiswa akan mengalami gagal terhubung ke database layanan aplikasi tersebut atau bahkan terputus di tengah – tengah saat mengakses/ menggunakan layanan tersebut. Mahasiswa Universitas Brawijaya banyak mengeluh ketika sebagian besar dari mereka tidak dapat mengakses layanan aplikasi SIAM sedangkan beberapa yang lain bisa namun terputus di tengah – tengah. Hal ini dikarenakan kurangnya perangkat server yang dapat menampung kekuatan akses seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya pada waktu yang serentak dan bersamaan. Dengan adanya server yang memiliki kemampuan dan kapasitas sesuai dengan kebutuhan yang berdasarkan pada situasi dan kondisi saat waktu tersebut. Namun saat ini Unit PPTI sedang mengusahakan untuk mendatangkan perangkat yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut “ ( Wawancara 06 November 2015, pukul 19.00 WIB ).

## 3. Teknologi Informasi yang Mengikuti Perkembangan Dunia

Pesatnya perkembangan dunia akan teknologi maupun informasinya dan Negara yang mengikuti perkembangan tersebut

salah satunya adalah Indonesia. Kebutuhan akan informasi dan komunikasi yang begitu besar dalam dunia pendidikan salah satunya membuat Universitas Brawijaya mengembangkan layanan dalam bidang teknologi informasinya. Berbagai layanan yang disediakan unit PPTI untuk civitas akademika Universitas Brawijaya khususnya mahasiswa, layanan tersebut telah penulis sebutkan dan jelaskan pada bab pembahasan, beberapa layanan tersebut adalah sebagai berikut:

- SIAM: Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) merupakan layanan akademik bagi mahasiswa Universitas Brawijaya yang dapat diakses melalui halaman *website* <http://siam.ub.ac.id/>.
- BAIS: Brawijaya Authentification and Identification System (BAIS) merupakan aplikasi yang digunakan civitas akademik Universitas Brawijaya untuk melakukan perubahan *password* dan data yang dapat diakses melalui halaman *website* <http://bais.ub.ac.id/>.
- Sertifikasi TI: Sertifikasi TI UB merupakan merupakan program sertifikasi meliputi ujian dan pelatihan tentang kemampuan penggunaan aplikasi teknologi informasi (TI) yakni pengolah kata, pengolah angka, dan pengolah presentasi yang dibutuhkan bagi mahasiswa yang dapat diakses melalui halaman *website* <http://sertifikasi.ub.ac.id/>.
- Email UB: Email UB merupakan aplikasi surat elektronik resmi Universitas Brawijaya dan aplikasi ini dapat diakses melalui halaman *website* <http://mail.ub.ac.id/>.
- Gapura UB: Gapura UB, merupakan aplikasi pintu masuk (portal) untuk mengakses seluruh aplikasi (sistem informasi) yang di ada di lingkungan UB, selain itu aplikasi ini juga merupakan pintu masuk untuk aplikasi-aplikasi Google Apps.
- Jurnal UB: Jurnal Elektronik (*E – Journal*) merupakan aplikasi yang memuat jurnal-jurnal edisi lama yang diterbitkan institusi dan lembaga di lingkungan Universitas Brawijaya. Koleksi jurnal digital ini merupakan versi hasil alih media dari berbagai jurnal yang telah terbit dalam versi cetak dan memuat berbagai artikel-artikel penelitian dan kajian-kajian ilmiah yang meliputi berbagai bidang keilmuan diantaranya teknik, ekonomi, kedokteran, gizi, pertanian,

peternakan, ilmu administrasi, hukum, sosial politik dan berbagai bidang lainnya.

- **Student Blog:** Dalam rangka mendukung program *Entrepreneurial University* berstandar Internasional, Universitas Brawijaya memfasilitasi mahasiswa untuk mengembangkan proses pembelajaran dengan memanfaatkan ICT (*Information and Communication Technologies*).
- **Microsoft Dream Spark:** *Dream Spark* adalah Program dari Microsoft yang mendukung pendidikan teknis dengan menyediakan akses ke software-software Microsoft untuk tujuan pembelajaran, pengajaran, dan penelitian.
- **Layanan Internet:** Universitas Brawijaya memberikan layanan Internet berupa Wi- Fi yang merupakan sebuah teknologi terkenal yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data secara nirkabel menggunakan gelombang radio melalui sebuah jaringan, termasuk koneksi internet berkecepatan tinggi. Perangkat yang dapat memakai Wi-Fi ( seperti komputer pribadi, telepon pintar, tablet, atau pemutar audio digital ) dapat terhubung dengan sumber jaringan seperti Internet melalui sebuah titik akses jaringan nirkabel sehingga semua perangkat yang dimiliki oleh civitas akademik Universitas Brawijaya yang memiliki *support* untuk akses Wi- Fi dapat menggunakan layanan ini sesuai dengan aturan dan kebijakan Universitas Brawijaya.

Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan staf PPTI

Universitas Brawijaya:

“ Unit PPTI bekerja untuk mendukung visi dan misi Universitas Brawijaya, oleh karena itu sebisa mungkin Unit PPTI memberikan yang terbaik dalam hal layanan kepada civitas akademika. Layanan tersebut akan dikaji terlebih dahulu mengenai kebutuhannya dengan pihak terkait, lalu selanjutnya akan dilakukan proses pembuatan layanan beserta tes akan aplikasi layanan tersebut. Setelah tes berhasil maka akan diserahkan kepada pihak terkait untuk melakukan uji coba apakah ada yang kurang untuk diperbaiki sebelum pada akhirnya layanan tersebut akan diimplementasikan untuk digunakan secara permanen kepada seluruh civitas akademika di Universitas Brawijaya “ ( Wawancara 06 November 2015, pukul 19.00 WIB ).





## **b. Faktor penghambat**

Hal-hal yang menjadi faktor penghambat layanan teknologi informasi bagi mahasiswa di Universitas Brawijaya adalah sebagai berikut:

### **1. Keterbatasan Pengetahuan Pengguna mengenai Teknologi Informasi.**

Teknologi informasi bisa disebut dengan teknologi komputer merupakan elemen penting dalam menciptakan kehidupan berbangsa dan bernegara yang maju sesuai dengan perkembangan zaman. Peranan teknologi informasi pada aktifitas manusia memang begitu besar. Dunia sudah memasuki era digital sehingga mahasiswa sebagai kaum terpelajar tidak boleh gagap teknologi informasi. Namun pada kenyataannya masih banyak mahasiswa Universitas Brawijaya yang belum paham akan teknologi informasi, mahasiswa tersebut masih nyaman dengan pola layanan manual dengan tidak perlu online. Hal ini menyebabkan tidak maksimalnya pemanfaatan layanan teknologi informasi yang ada di Universitas Brawijaya. Hal ini dapat dilihat dari wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf PPTI Universitas Brawijaya mengenai layanan aplikasi SIAM, banyak mahasiswa yang masih belum paham akan penggunaan layanan aplikasi ini mulai dari awal registrasi sebagai mahasiswa baru hingga penggunaan pada saat sudah menjadi mahasiswa lama, oleh karena itu saat ini sudah ada wadah yang menangani permasalahan tersebut yakni di tiap – tiap fakultas telah memiliki tim IT yang selalu

berkoordinasi dengan Unit PPTI dalam pekerjaannya. Diharapkan dengan adanya tim tersebut di masing – masing fakultas maka mahasiswa yang paham mengenai teknologi informasi dapat terbantu.

Selain itu jumlah pengguna yang mengakses server bersamaan. Akses internet pada jam-jam tertentu kadang sangat lamban, dikarenakan penggunaan internet secara bersamaan. Misalnya pada saat pengisian krs online, pada saat tersebut jumlah pengguna internet yang mengakses server UB meningkat dibanding hari – hari bisaa sehingga menyebabkan kecepatan akses yang terjadi saat itu tidak bisa disamakan dengan hari bisaa. Banyak mahasiswa yang mengeluhkan akses internet yang lambat, tidak bisa tersambung ke jaringan UB, tidak bisa mengakses server UB sehingga setiap semesternya permasalahan yang selalu dikeluhkan mahasiswa selalu sama. Hal ini yang menyebabkan mahasiswa merasa layanan teknologi informasi yang ada di UB kurang maksimal, namun pada kenyataannya unit PPTI berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam layanannya, hal ini bisa dilihat dari setiap tempat di dalam Universitas Brawijaya terkoneksi oleh jaringan internet. Berikut hasil wawancara dengan mahasiswa S1 angkatan 2014 Fakultas Ilmu Budaya mengenai layanan teknologi informasi di Universitas Brawijaya:

“ saya agak kecewa akan layanan teknologi informasi yang disediakan Universitas Brawijaya untuk mahasiswanya, alasannya adalah karena setiap akhir dan awal semester selalu saja ada yang terjadi misalnya koneksi

gagal ke database atau koneksi lambat. Hal ini bukan pada internetnya saja namun pada aplikasinya juga (SIAM). Saya sangat susah sekali mengakses SIAM pada saat tersebut, saya paham kalau banyak mahasiswa yang mengakses dan menggunakan layanan tersebut pada waktu yang bersamaan namun seharusnya semakin tahun layanan harus semakin diperbaiki sehingga saya tidak perlu bangun di tengah malam pada saat KRS dimulai hanya karena takut gagal koneksi ke SIAM atau pada saat pemilihan krs berlangsung koneksinya gagal.” ( Wawancara 06 November 2015, pukul 19.00 WIB ).

Berikut merupakan wawancara lain yang dilakukan penulis dengan mahasiswa S1 angkatan 2014 Fakultas Ilmu Administrasi mengenai layanan teknologi informasi di Universitas Brawijaya:

“ menurut saya layanan teknologi informasi yang ada di Universitas Brawijaya ini sudah cukup membaik kalau dibandingkan dengan tahun – tahun kemarin. Namun masih tetap saja tidak baik secara total karena masih saja saya tidak bisa mengakses internet di tempat – tempat tertentu di kampus ini padahal status saya sebagai mahasiswa masih aktif dan saya membayar. Hal ini sungguh disayangkan karena kampus ini berbasis IT namun mahasiswanya dibatasi untuk menggunakan fasilitas ini.” ( Wawancara 06 November 2015, pukul 19.00 WIB ).

Selain itu Internet juga merupakan hal yang sangat vital dalam pemanfaatan layanan teknologi informasi yang disediakan Universitas Brawijaya. Koneksi internet yang stabil, kecepatan upload dan download yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan merupakan hal yang sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan pengguna akan internet yang dalam hal ini adalah civitas akademik Universitas Brawijaya. Berikut wawancara penulis dengan mahasiswa S1 angkatan 2014 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mengenai layanan internet yang ada di Universitas Brawijaya:

“ menurut saya layanan internet yang ada di kampus sudah baik, saya bisa internetan dengan cepat, streaming

youtube dan film cepat, mengakses jurnal dari luar cepat. Kurangnya hanya satu, kenapa setiap saya pindah tempat dari fakultas satu ke fakultas yang lain harus unconnect dan connect lagi, seharusnya kan harus tetap connect terus sekalipun berpindah tempat, kan masih dalam wilayah Universitas Brawijaya”. ( Wawancara 07 November 2015 pukul 14.30 WIB ).

Berikut wawancara yang dilakukan penulis dengan staf PPTI mengenai layanan internet di Universitas Brawijaya

“layanan internet yang disediakan Universitas Brawijaya sudah kami sediakan semaksimal mungkin, untuk alokasi bandwidth sudah kami publikasikan di website bits.ub.ac.id, civitas akademika Universitas Brawijaya dapat melihat layanan apa saja terkait internet ataupun aplikasi yang disediakan.” ( Wawancara 08 November 2015 pukul 16.00 WIB ).

## **2. Kurangnya Publikasi**

Segala layanan teknologi informasi yang ada di Universitas Brawijaya tidak akan ada artinya apabila tidak ada pengguna layanan aplikasi tersebut. Banyak layanan aplikasi yang diluncurkan tidak akan ada artinya pula apabila tidak ada feedback dari pengguna layanan aplikasi tersebut. Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan mahasiswa dan staf unit PPTI Universitas Brawijaya dapat dilihat bahwa antusias mahasiswa Universitas Brawijaya akan salah satu layanan aplikasi tidak terlalu tinggi, layanan aplikasi tersebut adalah Student Blog. Aplikasi Student Blog merupakan blog yang dikembangkan oleh Unit PPTI dan disediakan kepada seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya untuk memberikan catatan dan materi kuliah yang dapat diakses oleh pihak umum ( luar Universitas Brawijaya ) secara online sehingga diharapkan mahasiswa dapat membagi ilmu yang didapatnya dalam perkuliahan kepada masyarakat. Berikut wawancara yang

dilakukan penulis dengan mahasiswa S1 angkatan 2014 Fakultas Hukum mengenai layanan yang ada di Universitas Brawijaya

“ menurut saya terlalu banyak layanan yang saya tidak tahu di kampus ini, contohnya saja layanan student blog. Saya tahu dari teman fakultas lain yang diwajibkan dosennya untuk menggunakan layanan aplikasi ini, hal ini sungguh aneh karena saya dan dia sama – sama merupakan mahasiswa Universitas Brawijaya namun tidak sama tahu akan layanan yang tersedia. Hal ini yang harusnya menjadi tugas PPTI untuk memberikan informasi akan layanan yang disediakan di Universitas Brawijaya, misalnya melalui website UB atau media sosial yang sedang tren saat ini ( facebook, twitter ) dan sosialisasi serta pengarahan akan penggunaan layanan yang ada di Universitas Brawijaya”. ( Wawancara 07 November 2015 pukul 15.10 WIB ).

Berikut merupakan wawancara yang dilakukan penulis dengan mahasiswa S1 angkatan 2015 Fakultas Ilmu Administrasi mengenai publikasi akan layanan yang disediakan di Universitas Brawijaya.

“ saya hanya menggunakan layanan aplikasi selama menjadi mahasiswa hanya SIAM, BAIS dan Internet saja, selebihnya saya tidak tahu. Apabila ada beberapa layanan lain yang disediakan UB untuk mahasiswa ya akan saya gunakan kalau menurut saya itu perlu dan saya tahu, namun sampai saat ini saya tidak paham akan layanan selain yang saya sebutkan tadi yang disediakan oleh Universitas Brawijaya kepada mahasiswa. ( Wawancara 07 November 2015 pukul 15.00 WIB ).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf Unit PPTI Universitas Brawijaya maka dapat dilihat kurangnya minat akan layanan teknologi informasi yang lain sebagai berikut:

- Tidak adanya kewajiban dari dosen/ universitas untuk menggunakan layanan ini
- Mahasiswa tidak tahu akan layanan aplikasi Student Blog karena tidak adanya informasi.

- Layanan sosial media non Universitas Brawijaya ( facebook, tumblr, blogspot ) lebih menarik daripada blog yang disediakan Universitas Brawijaya.

Dengan adanya faktor tersebut maka publikasi menjadi hal penting yang diharuskan ada ketika sebuah layanan teknologi informasi sedang dikembangkan.

### **C. Analisis dan Pembahasan**

#### **1. Pemanfaatan Layanan Teknologi Informasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai layanan teknologi informasi bagi mahasiswa Universitas Brawijaya dapat dilihat bahwa dasar pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Brawijaya akan layanan teknologi informasi yang disediakan Universitas Brawijaya berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yakni sebagai berikut:

#### **❖ Prosedur Pelayanan.**

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Unit PPTI Universitas Brawijaya memberikan kemudahan layanan kepada mahasiswa dalam aspek akademik seperti SIAM, BAIS, Sertifikasi, Gapura, E- Journal, Email, Dream Spark dan Student Blog. Kemudahan dalam pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Brawijaya adalah mahasiswa yang datang ke unit PPTI Universitas Brawijaya untuk komplain mengenai layanan teknologi informasi



yang tersedia mendapatkan penjelasan yang lengkap dan terbantu dalam penggunaan layanan yang ada. Pelayanan yang diberikan oleh petugas PPTI sesuai dengan syarat dalam sasaran utama pelayanan umum yang dikemukakan oleh Moenir (1995: 165) bertingkah laku yang sopan keramah – tamahan kepada mahasiswa dan menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh mahasiswa yang bersangkutan.

#### ❖ **Kecepatan Pelayanan**

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara layanan. Dalam hal ini Unit PPTI Universitas Brawijaya memberikan layanan secepat dan setepat mungkin mengenai kebutuhan atau komplain akan layanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna yang mengalami kesulitan. Semua keluhan dan kebutuhan akan informasi mengenai layanan yang disediakan oleh Universitas Brawijaya akan direkap setiap harinya dan menjadi bahan pertimbangan untuk dikembangkan dan perbaikan akan setiap layanannya. Mahasiswa yang memiliki keluhan dapat menyampaikan keluhan tersebut dengan datang langsung ke kantor Unit PPTI Universitas Brawijaya di Gedung Rektorat lantai 2 atau melalui email, yahoo messenger dan telepon, dengan media tersebut mahasiswa dapat mendapatkan respon akan keluhan yang dialami tanpa perlu datang ke kantor Unit PPTI. Penerapan pelayanan akan setiap layanan yang ada diharuskan *paperless* dan memudahkan pengguna akan kebutuhan mengenai layanan yang telah disediakan.

Pemanfaatan layanan bagi mahasiswa Universitas Brawijaya pada kenyataannya dapat dihubungkan dengan sasaran utama pelayanan umum seperti yang dikemukakan oleh Moenir (1995: 165) mengenai produk layanan, yang dimaksud dengan produk dalam hubungan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan pengguna dalam bentuk sebagai berikut:

**a. Layanan SIAM**

Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) merupakan layanan akademik bagi mahasiswa Universitas Brawijaya yang dapat diakses melalui halaman *website* <http://siam.ub.ac.id/>. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil beberapa permasalahan mengenai SIAM sebagai berikut:

- Kartu Hasil Studi mahasiswa (KHS) beserta pengambilan mata kuliah melalui KRS (Kartu Rencana Studi) di SIAM yang gagal dilakukan bukan terjadi karena kegagalan dari sisi layanan namun pihak fakultas yang bersangkutan memang belum memberikan penentuan data mata kuliah, kelas dan jam yang harusnya dapat dipilih oleh mahasiswa sehingga mahasiswa memandang hal ini adalah kesalahan dari sisi layanan.
- Biodata mahasiswa yang tertukar dengan biodata milik mahasiswa lainnya hal tersebut terjadi karena Mahasiswa melakukan login SIAM dengan menggunakan laptop atau PC yang digunakan bersama/ umum seperti warnet atau pemakaian browser internet dalam satu perangkat yang sama. Hal ini tidak akan terjadi apabila

seluruh mahasiswa membaca terlebih dahulu semua aturan pengisian dan pengumuman yang ada di website SELMA UB sebelum melakukan pengisian data. Tidak semua mahasiswa mau untuk membaca dan memahami sebelum melakukan sesuatu yang berhubungan dengan pengisian data secara online.

- Mata kuliah paket yang disediakan oleh akademik fakultas yang bersangkutan tidak muncul di layanan aplikasi SIAM. Mahasiswa Double Degree, Pascasarjana, dan Program Doktor model pemilihan mata kuliah telah disistem secara paket oleh fakultas sehingga mahasiswa tersebut tidak perlu repot untuk memilih mata kuliah seperti yang dialami mahasiswa S1, namun apabila KRS paket yang harusnya muncul di aplikasi SIAM tidak muncul/ data tidak tersedia maka mahasiswa yang menanyakan kepada Unit PPTI akan kami arahkan kepada operator akademik fakultas yang bersangkutan.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa layanan Aplikasi SIAM yang diberikan UB dan diwajibkan untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namun kurangnya koordinasi antara petugas yang ada di fakultas dengan PPTI UB membuat layanan aplikasi ini menjadi kurang efektif di mata mahasiswa. Banyaknya komplain yang diberikan mahasiswa akan layanan aplikasi ini diharapkan dapat menjadi alasan untuk diperbaikinya kualitas layanan aplikasi SIAM ini baik dari segi Sumber Daya Manusianya maupun dari segi teknis/ IT. Apabila kedua hal tersebut sudah baik maka penilaian mahasiswa UB mengenai layanan SIAM ini pun akan ikut baik pula.

### **b. Layanan BAIS**

*Brawijaya Authentication and Identification System* (BAIS) merupakan aplikasi yang digunakan civitas akademik Universitas Brawijaya untuk melakukan perubahan *password* dan data yang dapat diakses melalui halaman *website* <http://bais.ub.ac.id/>. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil permasalahan mengenai BAIS adalah kurangnya kejelasan akan informasi mengenai langkah – langkah penggunaan layanan tersebut di website.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa layanan Aplikasi BAIS yang diberikan UB untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namun kurangnya kejelasan informasi yang ditampilkan membuat layanan aplikasi ini menjadi kurang efektif di mata mahasiswa. Banyaknya komplain yang diberikan mahasiswa akan layanan aplikasi ini diharapkan dapat menjadi alasan untuk diperbaikinya kualitas layanan aplikasi BAIS ini dari segi kejelasan informasi yang diberikan. Informasi yang diberikan di website menurut mahasiswa kurang informatif apabila dilihat dari sisi mahasiswa yang tidak terlalu paham mengenai teknologi informasi.

### **c. Sertifikasi TI**

Sertifikasi TI UB merupakan merupakan program sertifikasi meliputi ujian dan pelatihan tentang kemampuan penggunaan aplikasi teknologi informasi (TI) yakni pengolah kata, pengolah angka, dan pengolah presentasi yang dibutuhkan bagi mahasiswa yang dapat diakses melalui halaman *website* <http://sertifikasi.ub.ac.id/>. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa

dan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil beberapa permasalahan mengenai Sertifikasi TI adalah sebagai berikut:

- tidak munculnya konfirmasi pendaftaran di email mahasiswa yang sudah didaftarkan pada saat registrasi online sertifikasi di aplikasi SIAM. Tidak munculnya konfirmasi email yang dimaksud memang sedang menjadi tahap perbaikan Unit PPTI dalam pengembangan layanan Sertifikasi.
- tidak munculnya jadwal ujian sertifikasi yang sudah didaftarkan pada saat registrasi online sertifikasi di aplikasi SIAM.
- mahasiswa tidak dapat mengikuti ujian dikarenakan mahasiswa tersebut telah mengikuti ujian IC3 sebelumnya.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Sertifikasi yang diberikan UB untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namun kurangnya koordinasi dan kesiapan perpindahan akan layanan IC3 ( sebelumnya ) dengan Sertifikasi ( saat ini ) membuat mahasiswa UB kesulitan karena adanya kebijakan persyaratan kelulusan. Kebijakan yang harusnya mempermudah mahasiswa UB dalam hal akademik terkadang malah mempersulit mahasiswa, hal ini bisa dilihat dari banyaknya mahasiswa yang mengeluh ke kantor PPTI. Unit PPTI sedang melakukan pengembangan terhadap layanan Sertifikasi yang ada saat ini sehingga kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa semakin dapat diterima dan memudahkan mahasiswa. Selain itu

PPTI menyediakan surat keterangan kepada mahasiswa yang telah mengikuti ujian IC3 sebelumnya sebagai syarat pendaftaran wisuda. Diharapkan dengan adanya layanan Sertifikasi ini semakin banyak mahasiswa yang paham mengenai pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi bukan hanya mahasiswa yang memang dasar mata kuliahnya mengenai hal ini.

#### **d. Gapura UB**

Gapura UB, merupakan aplikasi pintu masuk (portal) untuk mengakses seluruh aplikasi (sistem informasi) yang ada di lingkungan UB, selain itu aplikasi ini juga merupakan pintu masuk untuk aplikasi-aplikasi Google Apps. aplikasi gapura dapat diakses melalui halaman *website* <http://gapura.ub.ac.id/>. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil beberapa permasalahan mengenai Gapura UB adalah sebagai berikut:

- Beberapa mahasiswa tidak dapat login di aplikasi Gapura UB.
- Mahasiswa tidak dapat menggunakan fitur email yang ada di aplikasi Gapura UB.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa layanan Aplikasi Gapura yang diberikan UB untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namun dilihat dari keluhan yang diberikan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan menjadikan Gapura harus lebih dikembangkan dan diperbaiki lagi untuk sistem didalamnya. Jumlah mahasiswa di UB memang tidak sebanding dengan



jumlah petugas yang mengurus layanan yang ada di UB, namun diharapkan Unit PPTI dapat menjadikan semua laporan keluhan akan layanan dari mahasiswa untuk evaluasi dalam pengembangan layanan yang ada di UB.

#### **e. Student Blog**

Program Student Blog di berikan kepada mahasiswa dengan pertimbangan bahwa fasilitasi Internet di lingkungan UB sudah layak sehingga tidak ada satu pojok-pun yang tidak tersentuh jaringan hot-spot yang bebas akses dengan standar bandwidth internasional. Pengembangan backbone Jaringan FO (fiber Optic) diperluas ke seluruh fakultas dan unit aktivitas akademik. Oleh karena itu UB memandang perlu untuk memfasilitasi mahasiswa dengan menyediakan sistem aplikasi yang mendukung sistem pembejaraan, diantaranya penyediaan kapasitas space website personal yang lebih dikenal dengan istilah blog atau weblog. Blog yang pada saat ini berkembang dikalangan pemakai internet disediakan kepada seluruh mahasiswa untuk memberikan keleluasaan dalam memberikan catatan dan materi kuliah yang dapat diakses oleh umum secara online sehingga diharapkan mahasiswa dapat membagi ilmu yang didapatnya dalam perkuliahan kepada masyarakat. Aplikasi ini dapat diakses melalui halaman webiste <http://blog.ub.ac.id/>, blog UB ini difasilitasi oleh Program Virtual University yang mengembangkan pembelajaran berbasiskan blended learning. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil beberapa permasalahan mengenai Gapura UB adalah kurang jelasnya panduan akan layanan aplikasi Student Blogw bagi mahasiswa.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa layanan Aplikasi Sertifikasi yang diberikan UB untuk digunakan mahasiswa UB sudah optimal namun masih banyak mahasiswa yang belum tahu dan paham akan layanan ini. Meskipun banyak mahasiswa sudah menggunakan fasilitas layanan aplikasi ini namun sebagian besar juga mahasiswa tidak menggunakan karena belum tahu akan layanan ini. Diharapkan Unit PPTI UB semakin meningkatkan layanannya dan menginformasikan kepada seluruh mahasiswa UB akan layanan yang disediakan UB agar pemanfaatan layanan teknologi informasi yang ada semakin maksimal.

#### **f. Layanan Internet Universitas Brawijaya**

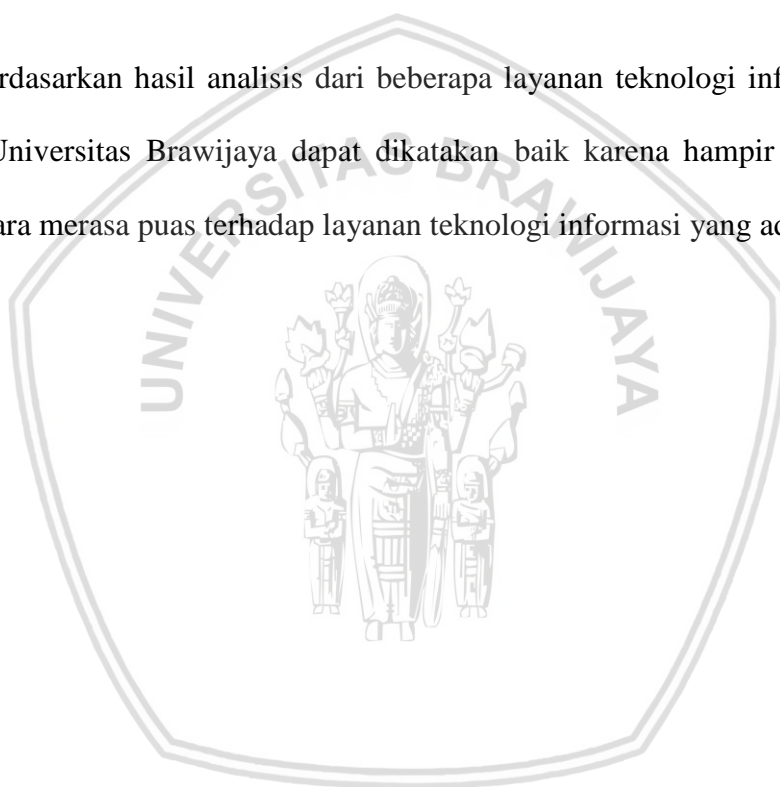
Jumlah pengguna Internet yang besar dan semakin berkembang, telah mewujudkan budaya Internet. Internet juga mempunyai pengaruh yang besar atas ilmu, dan pandangan dunia. Dengan hanya berpanduan mesin pencari seperti Google, pengguna di seluruh dunia mempunyai akses Internet yang mudah atas bermacam-macam informasi. Salah satunya adalah Universitas Brawijaya dengan Unit PPTI sebagai penyedia layanan Internet yang ada di seluruh Fakultas/ Jurusan melalui jaringan LAN dan Wifi yang tersebar di area Universitas Brawijaya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil beberapa permasalahan mengenai layanan internet UB adalah sebagai berikut:

- Kecepatan internet di Universitas Brawijaya
- kekuatan koneksi yang ada di Universitas Brawijaya

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa layanan internet di Universitas Brawijaya bagi mahasiswa sudah

optimal, namun terkadang yang menjadi kendala adalah ketika pengguna internet pada suatu tempat telah melebihi kapasitas bandwidth yang telah ditentukan sebelumnya. Misalnya di Fakultas Teknologi Pertanian terjadi prose supload dan download besar sehingga menyebabkan koneksi menjadi lambat/ lemah dikarenakan banyaknya pengguna yang menggunakan layanan tersebut di tempat yang sama.

Berdasarkan hasil analisis dari beberapa layanan teknologi informasi yang ada di Universitas Brawijaya dapat dikatakan baik karena hampir semua hasil wawancara merasa puas terhadap layanan teknologi informasi yang ada.



## **2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pemanfaatan Layanan Teknologi Informasi**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia memegang peran penting bagi keberhasilan suatu pekerjaan. Kemajuan ilmu pengetahuan di era teknologi informasi ini tidak akan berarti apa-apa tanpa diimbangi oleh kesiapan SDM. Ada berbagai macam kebutuhan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi menurut SKKNI (Sistem Kompetensi Kerja Nasional Indonesia), jenis-jenis pekerjaan bidang Teknologi Informasi dapat dikategorikan menjadi lima jenis dan masing masing telah dipetakan kompetensi kebutuhannya sebagai berikut :

- Operator, Kompetensi yang harus dimiliki terdiri atas : Kompetensi umum, inti dan spesialisasi. Kompetensi operator juga banyak disebut sebagai kompetensi dasar SDM yang berkecimpung di bidang Teknologi Informasi.
- Programmer, Kompetensi yang harus dimiliki terdiri atas; Keahlian bidang manajemen, Kompetensi pemrograman umum, pemrograman basis data, pemrograman web/internet, kompetensi pemrograman multimedia, pemrograman system, Kompetensi pengembangan pengujian perangkat lunak, Kompetensi pemrograman dengan program aplikasi
- Jarkom (Jaringan Komunikasi dan sistem), Kompetensi yang harus dimiliki terdiri atas; kompetensi umum, inti, spesialisasi bidang implementasi jaringan, dan spesialisasi bidang pemeliharaan jaringan.
- CTS (Computer Technic Support), Kompetensi yang harus dimiliki terdiri atas; kompetensi umum, inti, pilihannya merupakan dukungan TI

· Multimedia dan audiovisual; Kompetensi yang harus dimiliki terdiri atas kompetensi umum, inti dan khusus yang merupakan kemampuan teknis visual.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil kesimpulan mengenai sumber daya manusia di Unit PPTI Universitas Brawijaya adalah layanan teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan civitas akademika Universitas Brawijaya harus ditunjang dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Layanan teknologi informasi harus disesuaikan dengan kebutuhan civitas akademika Universitas Brawijaya dan mendukung visi dan misi Universitas Brawijaya.

## **2. Infrastruktur**

Infrastruktur yang baik bertujuan untuk menyamakan konsep diterapkannya e-government menurut Indrajit (2002:5) ialah:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep tata kelola pemerintah yang baik (Good Governance)
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber – sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak – pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak – pihak lain sebagai mitra perintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil kesimpulan mengenai infrastruktur layanan teknologi informasi di Universitas Brawijaya adalah Infrastruktur atau perangkat pendukung layanan teknologi informasi di Universitas Brawijaya sudah cukup maju dan membantu mahasiswa untuk memanfaatkan setiap layanan yang ada namun ketika suatu keadaan dimana seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya mengakses atau menggunakan layanan aplikasi yang sama dan pada waktu yang sama maka yang terjadi adalah beberapa mahasiswa akan mengalami gagal terhubung ke database layanan aplikasi tersebut atau bahkan terputus di tengah – tengah saat mengakses/ menggunakan layanan tersebut.

### **3. Teknologi dan Informasi yang mengikuti perkembangan dunia**

Kebutuhan akan informasi dan komunikasi yang begitu besar dalam dunia pendidikan salah satunya membuat Universitas Brawijaya mengembangkan layanan dalam bidang teknologi informasinya. Berbagai layanan yang disediakan unit PPTI untuk civitas akademika Universitas Brawijaya khususnya mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil kesimpulan mengenai teknologi informasi yang mengikuti perkembangan dunia di Universitas Brawijaya adalah Unit PPTI bekerja untuk mendukung visi dan misi Universitas Brawijaya, oleh karena itu sebisa mungkin Unit PPTI memberikan yang terbaik dalam hal layanan teknologi informasi kepada civitas akademika dalam pemenuhan kebutuhannya akan teknologi informasi.



## **b. Faktor Penghambat**

### **1. Keterbatasan Pengetahuan Pengguna mengenai Teknologi Informasi**

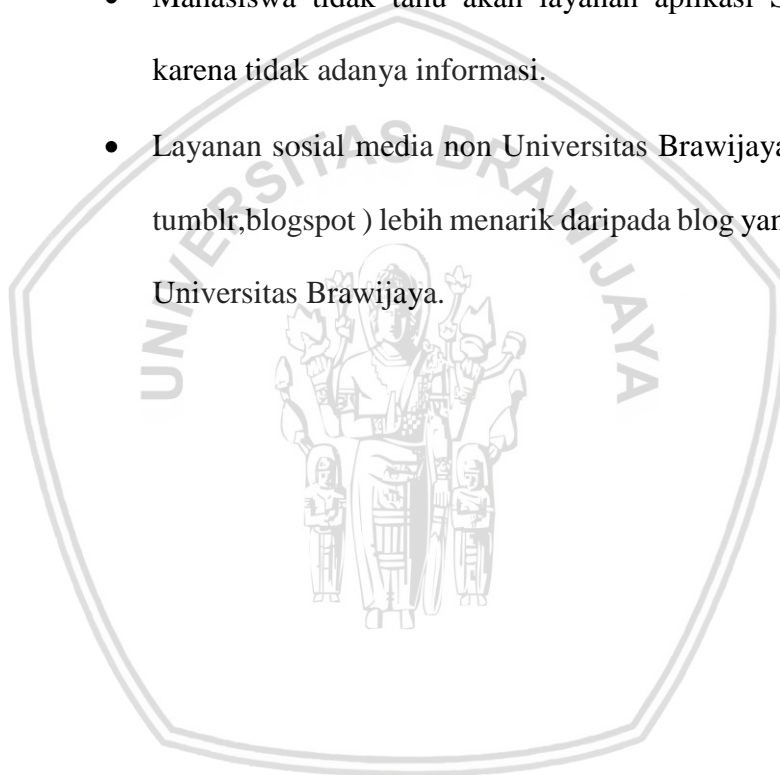
Teknologi informasi bisa disebut dengan teknologi komputer merupakan elemen penting dalam menciptakan kehidupan berbangsa dan bernegara yang maju sesuai dengan perkembangan zaman. Peranan teknologi informasi pada aktifitas manusia memang begitu besar. Dunia sudah memasuki era digital sehingga mahasiswa sebagai kaum terpelajar tidak boleh gagap teknologi informasi. Namun pada kenyataannya masih banyak mahasiswa Universitas Brawijaya yang belum paham akan teknologi informasi, mahasiswa tersebut masih nyaman dengan pola layanan manual dengan tidak perlu online. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil kesimpulan bahwa banyak mahasiswa yang masih belum paham akan penggunaan layanan teknologi informasi sehingga mereka merasa bahwa layanan yang ada saat ini masih belum optimal dan Unit PPTI terus berusaha untuk memperbaiki dan memberikan layanan yang terbaik kepada civitas akademika di Universitas Brawijaya.

### **2. Kurangnya Publikasi**

Segala layanan teknologi informasi yang ada di Universitas Brawijaya tidak akan ada artinya apabila tidak ada pengguna layanan aplikasi tersebut. Banyak layanan aplikasi yang diluncurkan tidak akan ada artinya pula apabila tidak ada feedback dari pengguna layanan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf PPTI Universitas Brawijaya maka dapat diambil

kesimpulan Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan mahasiswa dan staf Unit PPTI Universitas Brawijaya maka dapat dilihat kurangnya minat akan layanan teknologi informasi yang lain sebagai berikut:

- Tidak adanya kewajiban dari dosen/ universitas untuk menggunakan layanan ini
- Mahasiswa tidak tahu akan layanan aplikasi Student Blog karena tidak adanya informasi.
- Layanan sosial media non Universitas Brawijaya ( facebook, tumblr,blogspot ) lebih menarik daripada blog yang disediakan Universitas Brawijaya.



## BAB V

### SARAN DAN KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

1. PPTI adalah Sub Unit dari Unit TIK Universitas Brawijaya yang berwenang memberikan layanan mengenai Teknologi Informasi kepada mahasiswa. Adapun jenis-jenis layanan teknologi informasi yang diberikan PPTI kepada mahasiswa Universitas Brawijaya adalah SIAM, BAIS, Sertifikasi, Gapura, E- Journal, Email, Dream Spark dan Student Blog. Dalam memberikan layanan-layanan tersebut, PPTI Universitas Brawijaya sudah dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang mudah dan sederhana dan kecepatan layanan yang sangat baik.
2. Dalam memberikan layanan teknologi informasi kepada mahasiswa Universitas Brawijaya, PPTI UB memiliki faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Adapun faktor pendukung dan penghambat PPTI UB dalam memberikan layanan informasi kepada mahasiswa adalah sebagai berikut:
  - a. Faktor Pendukung
    1. Sumber Daya Manusia yang handal, merupakan inti dari sebuah layanan sistem informasi bagi mahasiswa di Universitas Brawijaya, adanya SDM yang ahli dan memiliki kreatifitas dan kemampuan yang maksimal

dapat semakin mengembangkan layanan sistem informasi yang ada di Universitas Brawijaya.

2. Infrastruktur, dibutuhkan adanya infrastruktur yang memungkinkan pengguna melakukan akses informasi di manapun dan kapanpun dengan kecepatan yang mencukupi. Kebutuhan akan terpenuhinya sarana infrastruktur di Universitas Brawijaya merupakan hal yang sangat penting bagi Unit PPTI dalam pengembangan aplikasi layanan bagi mahasiswa.
3. Teknologi dan Informasi yang mengikuti perkembangan dunia, Kebutuhan akan informasi dan komunikasi yang begitu besar dalam dunia pendidikan salah satunya membuat Universitas Brawijaya mengembangkan layanan dalam bidang teknologi informasinya.

b. Faktor Penghambat

1. Keterbatasan Pengetahuan Pengguna mengenai Teknologi Informasi, Peranan teknologi informasi pada aktifitas manusia memang begitu besar. Dunia sudah memasuki era digital sehingga mahasiswa sebagai kaum terpelajar tidak boleh gagap teknologi informasi. Namun pada kenyataannya masih banyak mahasiswa Universitas Brawijaya yang belum paham akan teknologi informasi,

mahasiswa tersebut masih nyaman dengan pola layanan manual dengan tidak perlu online.

2. Kurangnya Publikasi, Segala layanan teknologi informasi yang ada di Universitas Brawijaya tidak akan ada artinya apabila tidak ada pengguna layanan aplikasi tersebut. Banyak layanan aplikasi yang diluncurkan tidak akan ada artinya pula apabila tidak ada *feedback* dari pengguna layanan aplikasi tersebut.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan yang ditarik di atas, maka saran dari peneliti adalah:

1. Perlu adanya sosialisasi dan pelatihan yang intensif kepada seluruh mahasiswa Universitas Brawijaya, khususnya untuk mahasiswa baru tentang jenis-jenis pelayanan IT di Universitas Brawijaya, agar mahasiswa mampu mengetahui secara benar jenis - jenis layanan IT dan proses dan manfaatnya, agar pemanfaatan layanan Teknologi Informasi yang tersedia dapat berfungsi maksimal.
2. Perlu adanya pemutakhiran sistem informasi yang mengikuti tren perkembangan teknologi saat ini sehingga layanan bagi mahasiswa dapat lebih efektif dan diterima.
3. Adanya pemeliharaan Sumber Daya Manusia yang tepat untuk pengelola layanan teknologi sistem informasi bagi civitas akademik di Universitas Brawijaya.

4. Dalam pengerjaan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi sebagai layanan bagi mahasiswa dapat dilakukan kerjasama atau kemitraan dengan pihak luar, sehingga unit PPTI bisa fokus kepada pemeliharaan layanan saja agar layanan yang ada semakin lebih efektif.





## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Atep, Adya Barata . 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Brannen, Julia. 1997. *Memandu Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Samarinda : Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada *Economic and Social Council United Nations*, 2004, “*Revitalizing public administration as a strategic action for sustainable human development: an overview*”, *Report of the Secretariat*, Availablatoriumle Online: <http://unpani.un.orintradoc/groups/public/documents/un/ypn015105.pdf> (diakses tanggal 06 Juni 2014)
- Hani, Handoko. 1997. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Hoffman, K. Douglas dan John E. G. Bateson. 2006. *Services Marketing: Concepts, Strategies, 8: Cases, Third Edition*. Thomson South-Western, USA.
- Hood, C.1994. *Explaining Economic Policy Reversals*. Buckingham: Open University Press.
- Hood, C. 1991. *A Public Management for All Seasons*. Public Administration, Vol. 69 No.1, p. 3-19. Buckingham: Open University Press.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Konsep & Aplikasi e-Business*. Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Inpres No.3 Tahun 2003 Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenegPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- [http://bpmppt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpan\\_nomor\\_63\\_tahun\\_2003\\_pedoman\\_pelayanan\\_publik.pdf](http://bpmppt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpan_nomor_63_tahun_2003_pedoman_pelayanan_publik.pdf) Keppres No 20 Tahun 2006 tentang *Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional*. (diakses tanggal 06 Juni 2014).
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Http: [//id.wikipedia.org/wiki/Layanan\\_elektronik/Jeong/E-service](http://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_elektronik/Jeong/E-service). (diakses tanggal 06 Juni 2014)

Larbi, George A.1999."The New Public Approach and Crisis State", *UNRISD Discussion Paper, No.112, United Nations Reserch Institute for Social Development*, available online [Http://www.urisd.org/URISD/website/document.nsf/ab82a6805797760f8256b4f005dalaboratorium/5f280b19c6125f4380256b6600448fdb/\\$FILE/dp112.pdf](http://www.urisd.org/URISD/website/document.nsf/ab82a6805797760f8256b4f005dalaboratorium/5f280b19c6125f4380256b6600448fdb/$FILE/dp112.pdf) (diakses tanggal 06 Juni 2014).

www.tik.ub.ac.id (diakses tanggal 06 Juni 2014).

www.bits.ub.ac.id (diakses tanggal 06 Juni 2014).

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Mantra, Ida Bagoes. 2004. *Filsafat Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta : PT. Prasetia Widya Pratama.

Miles, Matthew B, Michael. A. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosadakarya.

Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Oetomo, Budi Sutejo Dharmo. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andy.

Progo, Nurdjaman.2004. *Penyelenggaraan Pemerintahan Umum*. Jakarta: Departemen

Dalam Negeri RI)., 2004.

Richard Heeks. 2001. *Understanding e-Governance for Development, Institute for Development Policy and Management*. University of Manchester: Precinct Centre, Manchester, United Kingdom.

Rowley, J. 2006. *An Analysis of the E-service Literature, Towards A Research Agenda*. 16(3), 339-359.University of Manchester, UK.

Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

Siagian, Sondang P.1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sufianti, Ely. “Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan kualitutas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten Di Indonesia”. Jurnal Ilmu Administrasi Vol IV-No -4- Desember2007.

Sugiyono. 1997. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Wijaya, Andy Fefta. 2014. *Manajemen Publik, Teori dan Praktik*. UB Press: Malang.

Woodrow,Wilson. 1887. *The Study of Administration*. The Academy of Political Science.

